

# Funkcionalno izobraževanje turističnih delavcev za delo z gosti s posebnimi potrebami

Boštjan Bizjak, Margareta Benčič, Miro Grabar

Univerza na Primorskem, Turistica, Obala 11a, 6320 Portorož, Slovenija,  
bostjan.bizjak@turistica.si, margareta.bencic@turistica.si, grabar\_miro@hotmail.com

Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007–2011 posebej poudarja razvoj človeških virov, ki so ključnega pomena za pridobivanje in ohranjanje konkurenčne prednosti. Delo z gosti s posebnimi potrebami, ki postaja vedno pomembnejše področje v turizmu, postavlja pred turistične delavce dodatne zahteve po novih znanjih. Nobena od formalnih izobraževalnih institucij ne izobražuje za delo s temi gosti, ki bodo v bodoče predstavljali eno največjih skupin turistov, saj v to skupino štejejo tudi starejše. V tem prispevku bomo predstavili motive za neformalno izobraževanje turističnih delavcev, katere so glavne vsebine izobraževanja na tem področju ter načine spoznavanja vsebin za delo z gosti s posebnimi potrebami. Raziskavo o pripravljenosti turističnih delavcev, da se še dodatno izobražujejo za delo z gosti s posebnimi potrebami, smo opravili v Ljubljani med vsemi predstavniki sektorja HoReCa/Ta v mestu.

**Ključne besede:** posebne potrebe, razumevanje posebnih potreb, turizem, formalna izobrazba

## 1 Uvod

Za osebe s posebnimi potrebami lahko rečemo, da so največja manjšina na svetu, saj jih je že več kot 500 milijonov in dve tretjini živita v državah v razvoju. Mednje nismo šteli starostnikov, ki v številnih evropskih državah predstavljajo že skoraj tretjino vsega prebivalstva. Ta skupina gostov se že od nekdaj sooča z različnimi oblikami stigmatizacije. Tako imenovanim »zdravim« ljudem je dostopno skoraj vse – tako izobraževanje, šport kot tudi ustrezno organiziran in uporabljen prosti čas, h kateremu nedvomno prištevamo tudi turistično udejstvovanje. Na področju turizma se osebe s posebnimi potrebami še kar naprej srečujejo s skoraj nepremostljivimi težavami oz. ovirami, ki jih povzročajo nepoznavanje in nerazumevanje njihovih potreb in želja. Pogosto se sicer skušamo obnašati »uvidevno« in skušamo vsaj nekaj storiti, da bi bilo ovir manj, vendar lahko nestrokovno ravnanje povzroči nasproten učinek od pričakovanega. Nekako se nam zdi kar logično, da osebe s posebnimi potrebami ne morejo izrabiti svojega prostega časa tako sproščeno in organizirano kot drugi, ker pač nimajo enakih sposobnosti, saj imajo omejitve, ker ne vidijo ali ne slišijo ali se težje gibljejo in zato ne potujejo.

Največjo oviro pri vključevanju oseb s posebnimi potrebami v turistično ponudbo predstavlja nezadostna informiranost in neznanje turističnih delavcev, ki na tem področju nimajo možnosti izobraževanja v formalnih obli-

kah izobraževanja, na področju neformalnega izobraževanja pa skoraj ne obstaja ponudba za tovrstno izobraževanje. RNUST (Uran in Ovsenik, 2006) pravi, da je znanje pomemben dejavnik uspešnosti poslovanja in prilagajanja podjetja spremembam okolja, predvsem pa glavni vir konkurenčnosti organizacij v prihodnosti. Glavni dosežki uporabe znanja so boljše odločitve, ohranjanje konkurenčne prednosti, večja produktivnost, hitrejše odzivanje na probleme in izzive, boljša kakovost, boljša izmenjava izkušenj in znanj, ustvarjanje novih poslovnih priložnosti ipd. Dodatno izobraževanje tudi zaposlenim omogoča osebno rast in jih spodbuja k boljšemu delu.

V prispevku bomo predstavili neformalne oblike funkcionalnega izobraževanja in zanimanje turističnih delavcev za izobraževanje na področju za delo z gosti s posebnimi potrebami, saj smo mnenja, da ravno pomanjkanje znanja na tem področju onemogoča razvoj prilagojene turistične ponudbe.

## 2 Izobraževanje v turizmu

»Turistična industrija v svetovnem merilu postaja najhitreje rastoč ekonomski sektor in hkrati največja industrija sveta, ki zaposluje veliko ljudi. Ljudje predstavljajo osrednji vir učinkovitega delovanja te delovno intenzivne industrije« (Uran in Ovsenik, 2006:43).

Razvoj človeških virov je ključnega pomena za pridobivanje in ohranjanje konkurenčne prednosti podjetja, saj so v turizmu zaposleni tisti, ki ustvarjajo kakovost in zadovoljstvo gostov, prav tako pa je od njih odvisna tudi produktivnost, pišejo Jerman, Uran in Radić (2006). Ključ do uspešnega konkuriranja, donosnosti v globalni ekonomiji in doseganja tržne diferenciacije je nedvomno znanje. Drucker (v Jerman idr. 2006: 3) pravi, da je »v pogojih globalne ekonomije znanje (inovacija) pomemben, če že ne edini ekonomski vir, zato je treba procese njegovega ustvarjanja in pridobivanja, prenašanja, uporabljanja in izkoriščanja učinkovito upravljati«. Jerman idr. (2006) pišejo, da je v turizmu mogoče ustvariti konkurenčno prednost na naslednje načine:

- s preoblikovanjem in z izboljšavami starih proizvodov,
- z znižanjem cen,
- z unikatnimi proizvodnimi procesi,
- z veščinami,
- z načini izvajanja storitve,
- s kakovostjo storitve,
- z izgledom in lokacijo destinacije.

Iz slednjega izhaja, da so za zagotavljanje trajne konkurenčne prednosti ključnega pomena visoko usposobljeni človeški viri in ravnanje z njimi.

Da lahko v turizmu sledimo strateškim usmeritvam in inovacijam, ki so opisane v RNUST (Uran in Ovsenik, 2006), pa so potrebni kvalitetni in usposobljeni človeški viri, ki zagotavljajo večjo konkurenčnost in boljše zadovoljevanje potreb potrošnikov, sledijo spremembam na trgu in se prilagajajo novim zahtevam in turističnim prijemom pri poslovanju in trženju turističnih proizvodov in storitev.

Z izobraževalnimi programi, delavnicami, okroglimi mizami, s študijskimi ekskurzijami in z animacijskimi spremljevalnimi programi se tudi zaposlenim omogoča osebno rast, kar je dodatna stimulacija, s katero se povečata lojalnost in motiviranost za delo. Za razvoj, uspešnost in učinkovitost turistične dejavnosti je odločilnega pomena ustrezen menedžment, ki mora biti usmerjen h gostu, k učinkovitosti storitev, učinkovitemu upravljanju človeških virov in nenehnemu prizadevanju za izboljšanje ponudbe. Izobraževati mora turistični in gostinski kader, ki je v neposrednem stiku z gosti, oblikovati nove storitve glede na povpraševanje ter s strokovnim usposabljanjem posameznih človeških virov dvigniti kakovost storitev in tako zadovoljiti pričakovanja, želje in zahteve vseh potrošnikov (Uran in Ovsenik, 2006).

## 2.1 Formalno izobraževanje

Formalno izobraževanje je po navadi institucionalizirano kot del obstoječega izobraževalnega sistema. Sem spadajo npr. nadaljnje visokošolsko izobraževanje, poklicno in tehnično izobraževanje, v katero se vključujejo odrasli, javni programi pismenosti ipd. Formalno izobraževanje odraslih se najpogosteje financira iz javnih sredstev in je namenjeno temu, da pomaga udeležencem strateške razvojne cilje, ki si jih zastavi posamezna država. Značilnost formalnega

izobraževanja je tudi ta, da so formalni javno veljavni programi po navadi zelo strukturirani in velikokrat za pridobitev javno veljavne listine zahtevajo doseganje določenih od zunaj postavljenih standardov znanja (Coombs, 1985; Možina, 2003; Dewey, 2004).

## 2.2. Neformalno/funkcionalno izobraževanje

Funkcionalno izobraževanje je po navadi manj strukturirano in odzivnejše za lokalne potrebe, izkazuje skrb za zmanjševanje socialne neenakosti in je pogosto usmerjeno k ozaveščanju udeležencev in k njihovem motiviranju za dejavno vključevanje v družbeno delovanje. Tudi neformalno izobraževanje odraslih postaja vse pogostejši del izobraževalnega sistema. (Coombs, 1985) Njegov del, v katerem država vidi možnost udejanjanja zastavljenih strateških ciljev in ki si pridobi javno veljavo, je tudi financiran iz javnih sredstev. Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport RS iz proračunskih sredstev podpira dejavnosti neformalnega izobraževanja, kot so npr. študijski krožki, borze znanja, središča za samostojno učenje itd.

Strokovnjaki s področja izobraževanja odraslih ugotavljajo, da si v takih oblikah izobraževanja odrasli pridobivajo komunikacijske sposobnosti, sposobnosti za timsko delo, samostojno učenje in načrtovanje lastnega izobraževanja in učenja, sposobnosti, ki jih kot čedalje pomembnejše poudarja tudi svet dela (Coombs, 1985; Kejžar, 2006).

Med neformalno izobraževanje odraslih za poklic in poklicno delo štejejo:

- usposabljanje za delo ali opravljanje delovnih ali poklicnih nalog ali funkcij (s temi izobraževalnimi aktivnostmi označujemo procese postopnega razvijanja ravnanja, znanja in spretnosti, s katerimi se predvsem pridobivajo praktično znanje in spretnosti za opravljanje poklicnega dela, poklica ali delovnega procesa);
- izpopolnjevanje (dejavnosti s katerimi se izpopolnjuje, razširja, pogloblja, posodablja, prilagaja, dopolnjuje, osvežuje poprejšnja formalna izobrazba ali tudi drugače pridobljeno znanje, spretnosti in stališča, ki jih potrebujemo za poklic ali poklicno delo).

Skupna značilnost vseh naštetih vrst neformalnega izobraževanja za poklic ali poklicno delo je izboljšanje usposobljenosti za poklic in poklicno delo in ne pridobitev javno priznane (verificirane) stopnje poklicne ali strokovne izobrazbe, čeprav ima vsako izobraževanje za poklic ali poklicno delo neko stopnjo funkcionalnosti. (Coombs, 1985)

## 2.3 Analiza izobraževanja za potrebe turizma v Sloveniji

Za pripravo ukrepov in aktivnosti na področju razvoja človeških virov v turizmu je projektna skupina Visoke šole za turizem – Turistice (Jerman idr. 2006) pripravila obsežno analizo stanja izobraževalnih potreb in funkcionalnega izobraževanja v slovenskih turističnih podjetjih. Zelene podatke so pridobivali med zaposlenimi v menedž-

## Specifična znanja po skupinah zaposlenih

Skupina zaposlenih	Oblika usposabljanja	Primeri funkcionalnih usposabljanj
Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji in delavnice</li> <li>- študij literature, branje strokovnih knjig, spremljanje strokovnih tem v časopisih in revijah, spremljanje zakonodaje</li> <li>- študijske poti</li> <li>- strokovne ekskurzije</li> <li>- obisk sejmov</li> <li>- interna usposabljanja</li> <li>- formalno izobraževanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacijske veščine (npr. s podrejenimi)</li> <li>- vodenje</li> <li>- prodaja in trženje</li> <li>- znanje tujih jezikov</li> <li>- zakonodaja in sejmi ter razstave</li> <li>- različna specifična usposabljanja</li> </ul>
Recepcija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tečaji</li> <li>- seminarji, delavnice in interna usposabljanja</li> <li>- formalna izobraževanja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacijske veščine (npr. odnos z gosti)</li> <li>- znanje tujih jezikov</li> <li>- računalniški tečaji</li> <li>- poznavanje informacijskih sistemov ter bontona</li> </ul>
Kuhinja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kuharski tečaji in predstavitve</li> <li>- predavanja</li> <li>- kuharske delavnice</li> <li>- priprava jedi in slaščic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- trendi in novitete v prehrani, zdrava prehrana, trendi sodobne kuhinje, priprava vegetarijanskih jedi, ...</li> <li>- HACCP usposabljanja ter organizacijska dela v kuhinji</li> </ul>
Strežba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji in tečaji</li> <li>- delavnice in predavanja</li> <li>- strokovne ekskurzije</li> <li>- individualno izobraževanje in usposabljanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- odnosi s strankami (bonton, komunikacija, ...)</li> <li>- strežba in priprava pijač</li> <li>- znanje tujih jezikov</li> <li>- medsebojni odnosi in prodaja</li> <li>- HACCP usposabljanja</li> </ul>
Gospodinjstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji, delavnice in tečaji</li> <li>- strokovne ekskurzije in predstavitve</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacija in odnosi z gosti</li> <li>- čiščenje (poznavanje čiščenja, uporaba čistilnih sredstev, ...)</li> <li>- znanje tujih jezikov</li> <li>- aranžiranje in timsko usposabljanje</li> </ul>
Osebe v potovalnih agencijah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji</li> <li>- tečaji</li> <li>- delavnice in strokovne ekskurzije</li> <li>- predavanja, obisk sejmov</li> <li>- udeležba na kongresih</li> <li>- samoizobraževanja</li> <li>- usposabljanja v okviru GZS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- usposabljanja na področju oblikovanja in trženja kratkih turističnih programov</li> <li>- izobraževanja na temo oblikovanja tur. destinacij in organizacije trženja</li> <li>- trženje turistične destinacije</li> <li>- usposabljanje o direktnem marketingu tur. proizvodov in razvoju tur. ponudbe na zavarovanih naravnih območjih</li> </ul>
Osebe v wellness/športnih centrih	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji in tečaji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- izobraževanje o športni dejavnosti</li> <li>- seminarji v zvezi z aerobiko in s fitnessom</li> <li>- učenje masaž/terapij</li> <li>- ogledi centrov v tujini</li> <li>- animacija in zdravstveni del storitev</li> </ul>
Osebe v kongresnem centru	<ul style="list-style-type: none"> <li>- seminarji in tečaji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunikacijske veščine</li> <li>- retorika in nastopanje</li> <li>- protokolarna znanja</li> <li>- odnos do strank</li> <li>- znanje tujih jezikov</li> </ul>

Vir: Prirejeno po Jerman idr. (2006)

mentu, recepciji, kuhinji, strežbi, potovalnih agencijah, wellness in športnih ter kongresnih centrih. Z omenjeno analizo pa so želeli ugotoviti, katera so tista znanja, ki jih turistično gospodarstvo potrebuje, in ali obstajajo partnerji, ki ta znanja lahko ponudijo (Jerman idr. 2006).

Klasični seminarji, tečaji, delavnice ter formalna izobraževanja so še vedno najbolj pogoste oblike in načini izobraževanja, ki se jih udeležujejo omenjene kategorije zaposlenih v turizmu. Dobljeni rezultati kažejo, da je stanje na področju izobraževanja v turizmu pomanjkljivo in da je nujen sistematičen pristop k ugotavljanju potreb pri načrtovanju oblik, metod in časa za njihovo spremljanje. Tako lahko ugotavljamo potrebe in lahko nudimo ustrezne oblike izobraževalnih programov in usposabljanj, ki pa morajo biti usklajeni s turističnim gospodarstvom in izobraževalnim sistemom. Pri tem mora pomembno vlogo odigrati država s spodbujanjem turističnih podjetij pri sistematizaciji funkcionalnega izobraževanja in usposabljanja ter nuditi pomoč pri njihovi pripravi in izvedbi (Jerman idr. 2006).

### 3 Rezultati raziskave

V naši raziskavi smo raziskovali mnenje turističnih delavcev o dodatnih oblikah neformalnega izobraževanja na področju dela z gosti s posebnimi potrebami, kateri so njihovi motivi za vseživljenjsko izobraževanje, katere bi morale biti izobraževalne vsebine za delo z gosti s posebnimi potrebami ter na kakšen način bi se turistični delavci najraje seznanili z invalidsko problematiko. Rezultati raziskave pomagajo pri pripravi izhodišč razvoja novih izobraževalnih programov za delo z osebami s posebnimi potrebami za zaposlene v turizmu.

Populacijo predstavljajo vsi turistični ponudniki na področju HoReCa/Ta v mestu Ljubljana, ki smo jo določili na podlagi statističnih podatkov SISTAT-a. Vzorec je sestavljalo 105 turističnih delavcev z vseh štirih področij HoReCaTa (hoteli, restavracije, bari in potovalne agencije) v Ljubljani. Realiziran vzorec predstavlja le 45 respondentov, ki so bili pripravljani sodelovati pri naši raziskavi. Razlog za majhno odzivnost je verjetno v pogostih raziskavah, ki jih na področju turistične industrije trenutno opravljajo razne raziskovalne in izobraževalne ustanove s področja turizma, pa tudi številne individualne raziskave podjetij, ki kot predmet svojih raziskav zastavijo percepcijo turističnih delavcev do reševanja nekega praktičnega problema. Drugi razlog bi lahko iskali tudi v dejstvu, da je bila anketa izvedena v delovnem času anketirancev in so številni zaposleni sodelovanje zaradi tega zavrnil. Majhnost realiziranega vzorca seveda pomeni, da težko posplošujemo, kljub temu pa nam dobljeni rezultati kažejo kar realne razmere na področju izobraževanja v turistični industriji. Anketa je bila anonimna in je potekala v mesecu juniju 2007.

V raziskavi smo uporabili anketni vprašalnik, ki smo ga posredovali omenjenim turističnim subjektom, podjetjem v Ljubljani. Anketni vprašalnik je bil sestavljen iz desetih vprašanj demografskega tipa o starosti, izobrazbi,

delovnem stažu in zaposlitvi v turizmu ter vprašanji, ki so raziskovala percepcijo turističnih delavcev za dodatno neformalno izobraževanje na področju dela z osebami s posebnimi potrebami.

Anketirancem smo ponudili trditve, ki so jih ocenjevali po modelu petstopenjske Likartove lestvice, pri čemer je najnižja vrednost (-2) pomenila popolno nestrinjanje s trditvijo, najvišja (2) pa popolno strinjanje s trditvijo. Srednja vrednost (0) pomeni, da respondenti o neki trditvi nimajo mnenja.

#### 3.1 Motivi za vseživljenjsko izobraževanje

Anketirancem smo v našem vprašalniku ponudili naslednje trditve s področja motivov: želja po višji stopnji izobrazbe, želja po večji učinkovitosti pri delu, zahtevana znanja na delovnem mestu, ugodni pogoji, ki jih podjetje nudi za izobraževanje in usposabljanje ter osebni razvoj (financiranje študija ob delu, študijski dopust, plačilo seminarjev, idr.) možnost napredovanja ter boljša plača. Razširjeno je mnenje, da je glavni motiv v turistični industriji za nenehno izobraževanje višja plača. Rezultati naše raziskave so pokazali, da je med turističnimi delavci v Ljubljani glavni motiv predvsem želja po čim večji učinkovitosti na delovnem mestu ( $\bar{X} = 1,56$  in  $s = ,74$ ). Večjo učinkovitost pa lahko dosežemo z različnimi oblikami dodatnega izobraževanja v podjetjih. Pogoji za to pa so na področju turistične industrije dokaj neugodni, kar smo ugotovili v nadaljevanju raziskave ( $\bar{X} = -1,15$  in  $s = 1,43$ ). Le ti se najbolj kažejo v gostinskem sektorju, kjer le redko dodatno izobražujejo svoje zaposlene. Večinoma se zaposleni v bifejih in barih ne udeležujejo nobenih izobraževanj z izjemo kratkotrajnih izobraževanj na delovnem mestu, kot so na primer: uporaba blagajne, komunikacija z gosti in med natakarji, učinkovitost pri delu, spoznavanje jedilnikov in ponudbe ter podobno. V ostalih dveh sektorjih so pogoji, ki jih podjetje nudi za izobraževanje, nekoliko boljši, kar pojasnjuje tudi sorazmerno visok standardni odklon. Kot drugi najpomembnejši motiv za nenehno ali vseživljenjsko izobraževanje se je izkazal dejavnik vedno večje zahtevnosti, posledica pa je potreba po različnih znanjih na delovnem mestu, ( $\bar{X} = ,93$  in  $s = ,78$ ) za katera se od zaposlenih pričakuje, da jih bodo obvladali brez dodatnega izobraževanja na stroške podjetja.

#### 3.2 Skrb za nenehno izobraževanje zaposlenih

V raziskavi smo se dotaknili tudi področja skrbi podjetij za izobraževanje zaposlenih. Ugotovili smo, da podjetja največkrat kar sama poskrbijo za potrebno izobraževanje svojih zaposlenih z različnimi tehnikami timskega dela ( $\bar{X} = ,51$  in  $s = 1,59$ ). Standardni odklon je posledica dejstva, da obstajajo razlike med različnimi sektorji. To predpostavko potrjuje tudi trditev, da podjetja organizirajo razne seminarje in delavnice, ki potekajo znotraj organizacije ( $\bar{X} = ,31$  in  $s = 1,70$ ). Visok standardni odklon moramo pripisati različnim načinom prirejanja seminarjev in delavnic po sektorjih. Če naredimo medsektorsko primerjavo, vidi-

mo, da se skoraj nihče izmed vprašanih v gostinskem sektorju ne izobražuje s seminarji in delavnicami izven podjetja, prav tako se tudi ne udeležuje jezikovnih tečajev ter kongresov, udeležujejo pa se kratkotrajnih izobraževanj na delovnem mestu. Z izobraževanjem izven podjetja se najpogosteje izobražujejo kadri, zaposleni v nastanitvenih obratih, saj se kar dve tretjini anketiranih iz omenjenega sektorja udeležuje jezikovnih tečajev, ravno toliko pa se jih udeležuje tudi kongresnih prireditev. Vodje se tega dejstva zavedajo in se trudijo svoje zaposlene temu primerno usposabljalati.

Drugi odgovori kažejo na to, da se turistični delavci predvsem v gostinskem sektorju izobražujejo le za določena znanja, ki so nujno na delovnem mestu. Zaposleni v potovalnih agencijah se udeležujejo t.i. »študijskih tur«, kjer na terenu spoznavajo ponudbo agencije, znanje jezikov, vsaj osnovno, pa je že vnaprej pričakovano, zato se zaposleni dodatno ne udeležujejo jezikovnih tečajev.

Največ negativnih odgovorov smo dobili na vprašanje o udeležbi na računalniških tečajih, kar tri četrtine vprašanih se omenjenih sploh ne udeležuje. Nizko oceno ( $\bar{X} = -1,13$  ter  $s = 1,52$ ) lahko pripišemo dejstvu, da so zaposleni v turizmu dobro računalniško pismeni, saj jim zaradi vsakodnevnne rabe posebne programske opreme uporaba računalnikov ni tuja. Sicer pa tako v nastanitvenih objektih kot tudi v potovalnih agencijah in gostinskih obratih številni zaposleni vsak dan uporabljajo rezervacijske sisteme, blagajne in podobno, za osvojitve teh znanj pa ni zahtevana posebna strokovna izobrazba, saj se je možno za delo z omenjenimi programi naučiti v zelo kratkem času in znotraj podjetja.

### 3.3 Dodatno izobraževanje za delo z ljudmi s posebnimi potrebami

Na vprašanje, ali se strinjate, da bi se morali zaposleni v turizmu dodatno izobraževati za delo z ljudmi s posebnimi potrebami, je večina anketirancev odgovorila pritrdilno, ( $\bar{X} = ,93$  in  $s = 1,03$ ). Visok standardni odklon lahko pripišemo veliki razpršenosti odgovorov v gostinskem sektorju, kjer je bila podpora ideji o takem izobraževanju najmanjša ( $\bar{X} = ,33$  in  $s = 1,17$ ). Med vzorci odgovorov zaposlenih v potovalnih agencijah in hotelih ugotovimo, da med njima ni razlik ( $\chi^2 = 1,18$  pri  $df=4$  in  $p\%=0,05$ ), da pa obstajajo statistično pomembne razlike med vsemi tremi vzorci ( $\chi^2 = 17,74$  pri  $df=8$  in  $p\%=0,05$ ). Da je dodatno izobraževanje na tem področju nujno potrebno, so pokazali tudi odgovori na vprašanje, katera oseba zaposlenim v omenjenih sektorjih sploh predstavlja osebo s posebnimi potrebami. Anketirancem smo ponudili naslednje možne odgovore: Bill Gates, oseba na invalidskem vozičku, oseba z berglami, oseba s shizofrenijo. Rezultat je bil pričakovan, vsi anketiranci smatrajo za gosta s posebnimi potrebami le osebo na invalidskem vozičku, torej ne poznajo številnih drugih oblik invalidnosti, posebnosti oseb z motnjo v duševnem razvoju in s težavami v duševnem zdravju pa tudi težav starejših oseb.

### 3.4 Načini za spoznavanje vsebine izobraževanja za delo z gosti s posebnimi potrebami

Zanimalo nas je tudi, kateri način se zdi anketirancem najprimernejši za spoznavanje vsebin za delo z gosti s posebnimi potrebami. Rezultati so pokazali, da se respondenti nagibajo k temu, da bi za vsebine o invalidski problematiki in o osebah s posebnimi potrebami poskrbeli že v formalnih oblikah izobraževanja ( $\bar{X} = 1,28$  in  $s = ,71$ ) in šele nato z ostalimi neformalnimi oblikami izobraževanja, kot so: kongresi, razne okrogle mize in seminarji. Samoiniciativnosti na področju izobraževanja za delo z gosti s posebnimi potrebami od zaposlenih v omenjenih treh sektorjih v Ljubljani ni pričakovati, saj sta obe spremenljivki, ki sta merili pripravljenost anketirancev za samostojno pridobivanje znanja na tem področju, prejeli najnižje ocene ( $\bar{X} = -,05$  in  $s = 1,60$  branje strokovne literature in brošur invalidskih organizacije s področja invalidske problematike ter ogledi posebnih oddaj z omenjeno tematiko  $\bar{X} = -,10$  in  $s = 1,68$ ). Edino zaposleni v potovalnih agencijah so se bili pripravljene sami informirati o invalidski problematiki, v gostinstvu in hotelirstvu so temu nasprotovali (sektor gostinstva je enak sektorju hotelirjev  $\chi^2 = 1,72$  pri  $df=4$  in  $p\%=0,05$ ). Številni respondenti so nam kot dodatno pojasnilo napisali, da so tovrstna znanja potrebna le tistim, ki se pogosto srečujejo z gosti s posebnimi potrebami, torej zaposleni v potovalnih agencijah.

### 3.5 Glavni prispevek k izobraževanju za delo z gosti s posebnimi potrebami

Potrdila se je naša domneva, da zaradi nepoznavanja invalidske problematike trpi komunikacija ( $\bar{X} = 1,16$  in  $s = 1,18$ ) med gostom s posebnimi potrebami in turističnim delavcem, in dejstvo je, da turistični delavci svojih storitev ne znajo ponuditi takemu gostu ( $\bar{X} = 1,77$  in  $s = ,42$ ). Med gostinskim sektorjem, sektorjem potovalnih agencij in hotelskim sektorjem pri tej trditvi ni razlik ( $\chi^2 = ,20$  pri  $df=8$  in  $p\%=0,05$ ), kar pomeni, da imajo respondenti zelo poenoteno mnenje glede svojega izobraževanja za delo z gosti s posebnimi potrebami. Zaradi slabe komunikacije je slaba kakovost storitev in tudi ponudba, ki je v Sloveniji skorajda ni ali pa je neprimerna in neprimerna za goste s posebnimi potrebami. Menimo, da bi se s pridobitvijo potrebnih znanj in ozaveščanjem turistične industrije le-ta izboljšala, kot kaže pa bi se turistični delavci težko otresli stereotipov in predsodkov do invalidnih oseb ( $\bar{X} = ,18$  in  $s = 1,74$ ).

## 4 Sklep

Z raziskavo smo ugotovili, da je znanja s področja invalidske problematike v turizmu zelo malo, predvsem pa so potrebe te skupine gostov velikokrat nerazumljene in zato ostanejo neizpolnjene. Pridobivanja dodatnih znanj se moramo lotiti celostno in to najmanj na dveh ravneh.

Prvo raven predstavljajo formalne oblike izobraževanja, ki ga ponujajo strokovne srednje, višje in visoke šole in fakulteta za turistične študije. V študijske programe bi bilo potrebno vključiti vsebine znanj s področja invalidnosti ter s področja posebnosti seniorjev predvsem s področja komunikacijskih tehnik, znanja s področja psihologije (razumevanje oseb s motnjami v duševnem razvoju in težavami v duševnem zdravju) ter znanja za ustrezno oblikovanje turističnih produktov.

Drugo raven predstavljajo neformalne oblike izobraževanja, kjer vidimo kot enega od pomembnih dejavnikov za prenos znanj na turistične delavce invalidske organizacije in društva, ki imajo največ znanja in izkušenj za delo z osebami s posebnimi potrebami. Večina invalidskih organizacij in društev že organizira turistično in gostinsko ponudbo, čeprav jim manjka strokovnega znanja s področja turizma. Svoje izkušnje s tem delom bi lahko uspešno prenašali na turistične delavce.

V zadnjih letih so predvsem v tujini razumeli potrebe populacije oseb s posebnimi potrebami in zato se razvijajo nove oblike turistične ponudbe, ki je prilagojena le-tem. Že uvodoma smo zapisali, da predstavljajo osebe s posebnimi potrebami skoraj 10 odstotkov populacije, v to skupino sodijo še seniorji, ki postajajo ena največjih turističnih ciljnih skupin in tako skupaj predstavljajo skoraj tretjino celotne populacije. Nova oblika turistične ponudbe počasi pridobiva svojo veljavo in obliko skladno s trajnostnim razvojem turizma, ki iz svoje bogate ponudbe ne izključuje nobene družbene skupine več. Turistična industrija pozablja, da je ta skupina prebivalstva vedno bolj samostojna, da jim posebne oblike socialnega varstva in enakovredne možnosti za zaposlovanje počasi, a zagotovo povečujejo družbeno moč in ekonomski položaj. V kratkem bo skupina oseb s posebnimi potrebami zahtevala tudi prilagoditev turistične ponudbe, saj si jo bodo lahko privoščili. Zato je tako formalno kot neformalno izobraževanje vseh subjektov, ki nastopajo v turistični industriji, ključnega pomena za nastanek novih produktov in storitev, ki jih bo le-ta ponudila na trgu prilagojene turistične ponudbe. Trenutno je ponudba, in to ne samo pri nas, še razdrobljena in majhna, lahko pa za državo, kot je Slovenija, pomeni konkurenčno prednost pred že uveljavljenimi destinacijami, ki se bodo težko hitro prilagodile novim gostom.

## Literatura:

- Confintea (1998). *Hamburška deklaracija o izobraževanju odraslih – Akcijski načrt za prihodnost*. Ljubljana: Andragoški center Slovenije
- Coombs, P. H. (1985). *The world crisis in education: The view from the eighties*. New York: Oxford University Press
- Dewey, J., (2004). *Democracy and education*. New York: Courier Dover Publications
- Jelenc, Z. (1991). *Terminologija izobraževanja odraslih*. Ljubljana: Pedagoški inštitut pri Univerzi v Ljubljani
- Jerman, J., M. Uran in D. Radić (2006). *Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v slovenskem turizmu – I. faza projekta*. Portorož: VŠ Turistica, Univerza na Primorskem

- Kejžar, I. (2006). *Vloga funkcionalnega znanja zaposlenih v osvajanju razvojnih sprememb*. 25. Mednarodna konferenca o razvoju organizacijskih znanosti – Management Sprememb. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede, Univerza v Mariboru
- Možina, T. (2003). *Kakovost v izobraževanju: od tradicionalnih do sodobnih modelov ugotavljanja in razvijanja kakovosti v izobraževanju odraslih*. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije
- Uran M. in R. Ovsenik (2006). *Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007–2011*. Portorož: Turistica, Univerza na Primorskem
- Vladimir, A.N. (1998). *Improving information on accessible tourism for people with disabilities*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.

**Boštjan Bizjak** je diplomiral na Fakulteti za socialno delo UL s področja organizacije prostega časa za osebe s posebnimi potrebami. Akademsko kariero je nadaljeval na specialističnem študiju menedžmenta v socialnem delu na isti fakulteti ter si pridobil strokovni magisterij na Fakulteti za turistične študije Portorož – Turistica, kjer je habilitiran kot asistent za področje poslovanja potovalnih agencij. Že kot študentski predstavnik na Fakulteti za socialno delo ter kasneje kot predsednik študentskega sveta UL se je aktivno zavzemal za vključevanje študentov s posebnimi potrebami v vsakdanje študijsko življenje. Z obširnimi pregledom stanja dostopnosti visokošolskih objektov za študente s posebnimi potrebami na vseh članicah UL ter UM je pripomogel k večji osveščenosti študentov ter osebja do potreb invalidnih oseb. Strokovne članke na to zelo občutljivo temo je objavjal v različnih turističnih strokovnih revijah kot tudi v revijah, namenjenih invalidnim osebam. Akademsko pot nadaljuje na Fakultetu za sport i turizam v Novem Sadu.

**Margareta Benčič** je diplomirana organizatorica dela in magistrica znanosti s kadrovskega izobraževalnega področja. Dodiplomski in podiplomski študij je zaključila na Univerzi v Mariboru, Fakulteti za organizacijske vede v Kranju. Na TURISTICI, Fakulteti za turistične študije Portorož, je habilitirana kot predavateljica za predmetno področje poslovanje gostinskih obratov. V delovni karieri je bila vodja turističnega biroja, direktorica sektorja za gostinstvo na letališču Ljubljana, učiteljica na Srednji gradbeni šoli v Kranju, ravnateljica osnovne šole za odrasle na Delavski univerzi v Kranju, direktorica Vzgojno varstvene organizacije v Kranju, sekretarka Občinskega sindikalnega sveta Kranj, direktorica sektorja za turizem in gostinstvo Servisa za protokolarne storitve Brdo in ne dolgo nazaj direktorica Servisa za protokolarne storitve Brdo. Svoja strokovna dela s področja organizacije in managementa v turizmu je objavila v Zbornikih referatov s Posveta organizatorjev dela. Gospodarska zbornica Slovenije, Združenje za turizem in gostinstvo ji je leta 1997 podelilo zlato plaketo za kakovostno in uspešno delo v gostinstvu.

**Miro Grabar** je diplomiral na Univerzi na Primorskem, Fakulteti za turistične študije Portorož – Turistica s področja invalidskega turizma. S svojimi prispevki je sodeloval na raznih seminarjih s področja invalidskega turizma. Trenutno je zaposlen v eni izmed večjih potovalnih agencij v Ljubljani, kjer je zadolžen za pripravo prilagojenih turističnih aranžmajev.