



## IZVJEŠTAJ O REZULTATIMA PROVEDENOG ISTRAŽIVANJA POTREBA TRŽIŠTA RADA ZA ZANIMAJA KU HAR, KONO BAR I RECEPCIONER

### UVOD

U sklopu provedbe EU projekta „Poticanje uključivanja ranjivih skupina na tržište rada u sektoru turizma i ugostiteljstva primjenom inovativnog pristupa“ referentne oznake UP.02.2.2.03.0026 u razdoblju od 7-15.5.2018. provedeno je istraživanje tržišta pod nazivom „Analiza potreba tržišta rada za zanimanja kuhar, konobar i recepcioner, uključujući analizu potreba za dodatnim kompetencijama zaposlenika“. Predmetni projekt u svojstvu nositelja provodi Međimursko veleučilište u Čakovcu, a kao partneri na projektu sudjeluju poduzeća DG SPORT d.o.o., Toplice Sveti Martin d.d., Union d.d. i ATON d.o.o. Projekt je sufinanciran od strane Europske unije iz Europskog socijalnog fonda, Operativnog programa učinkoviti ljudski potencijali 2014-2020 u ukupnoj vrijednosti bespovratnih sredstava 1.467.147,47 HRK. U provedbu projekta će biti uključeno 16 mentora, 7 predavača i 40 nezaposlenih osoba koje će po završetku programa osposobljavanja za zanimanja kuhar, konobar i recepcioner biti konkurentnije na tržištu rada.

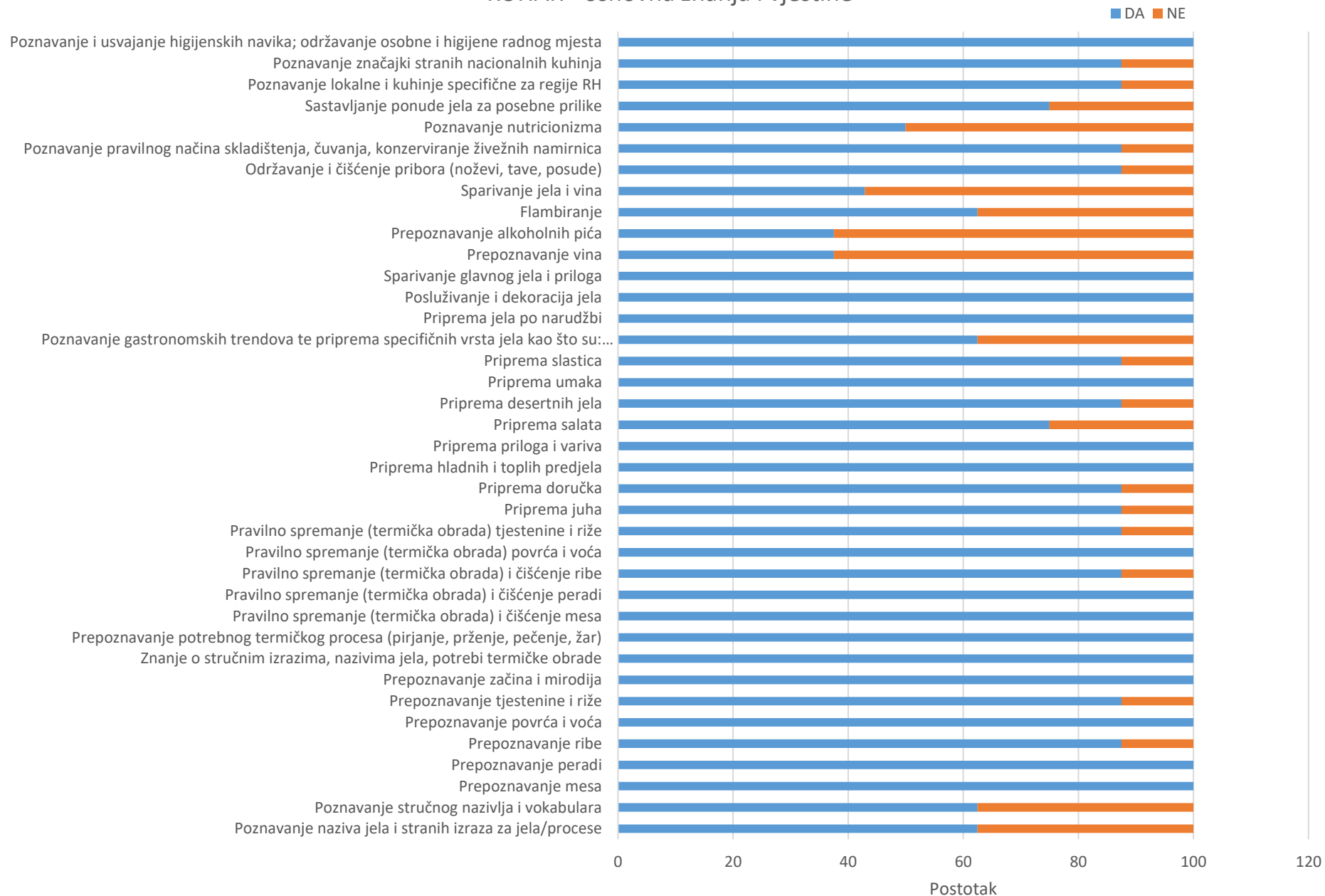
Inovativni pristup u projektu očituje se upravo u direktnom uključivanju privatnog sektora, odnosno samih poslodavaca u identifikaciju nedostajućih kompetencija nezaposlenih osoba i u velikom udjelu sati praktične obuke osoba (čak 200), što će rezultirati puno boljom prilagodbom nezaposlenih osoba za uključivanje na tržište rada.

Anketa je koristeći Google Forms upitnik putem elektroničke pošte upućena na 50 poduzeća iz turističko-ugostiteljskog sektora (hoteli/hosteli/pansioni/restorani) s područja Republike Hrvatske.

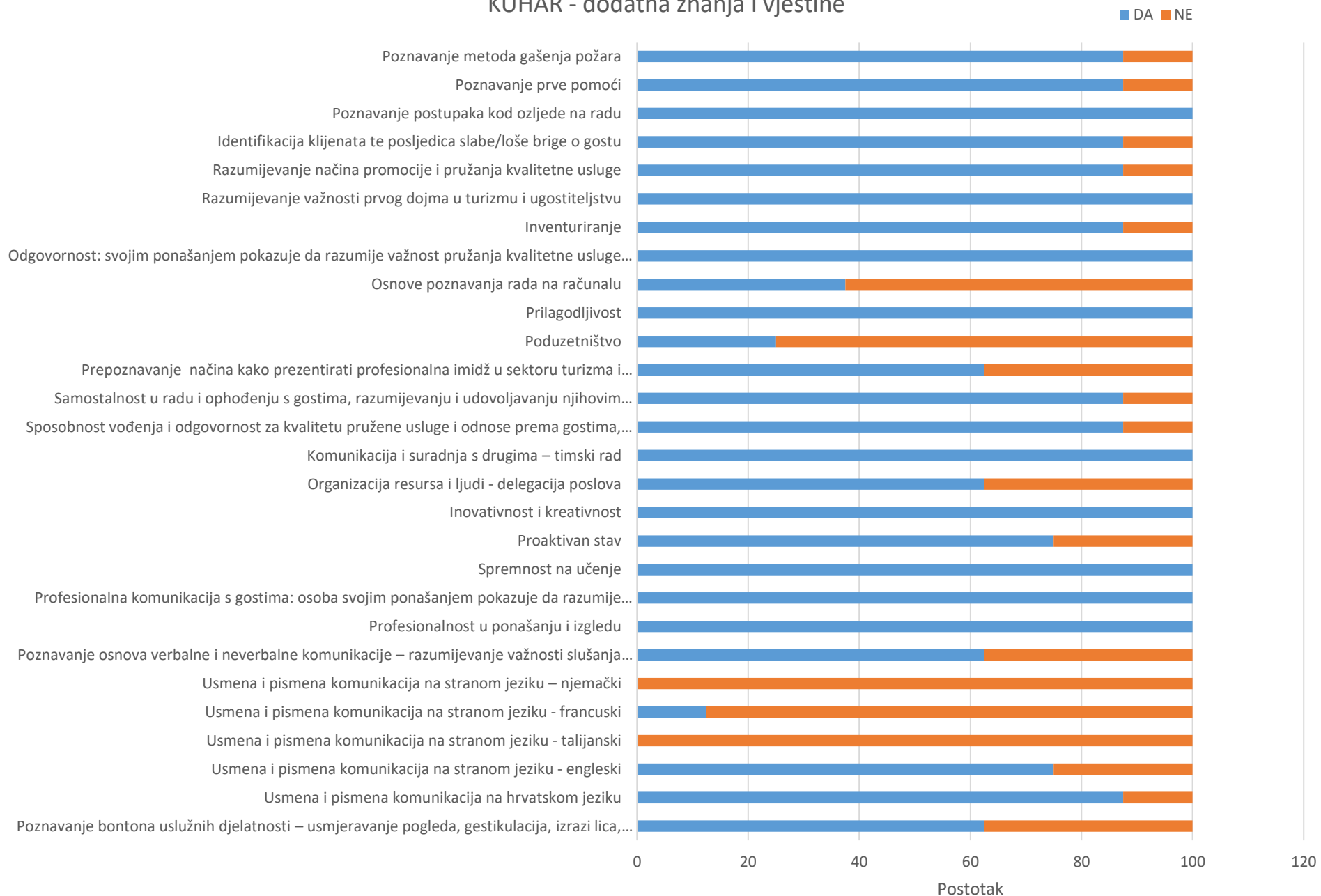
### PRIKAZ REZULTATA ANKETE

Anketa je koncipirana po principu pitanja na koja se odgovara sa „DA“ ili „NE“, kojima predstavnici ugostiteljskih i smještajnih objekata označavaju jesu li im određene kompetencije bitne za potencijalnog djelatnika na radnom mjestu kuhar, konobar i recepcioner. Dobiveni rezultati ankete prikazani su u nastavku.

## KUHAR - osnovna znanja i vještine

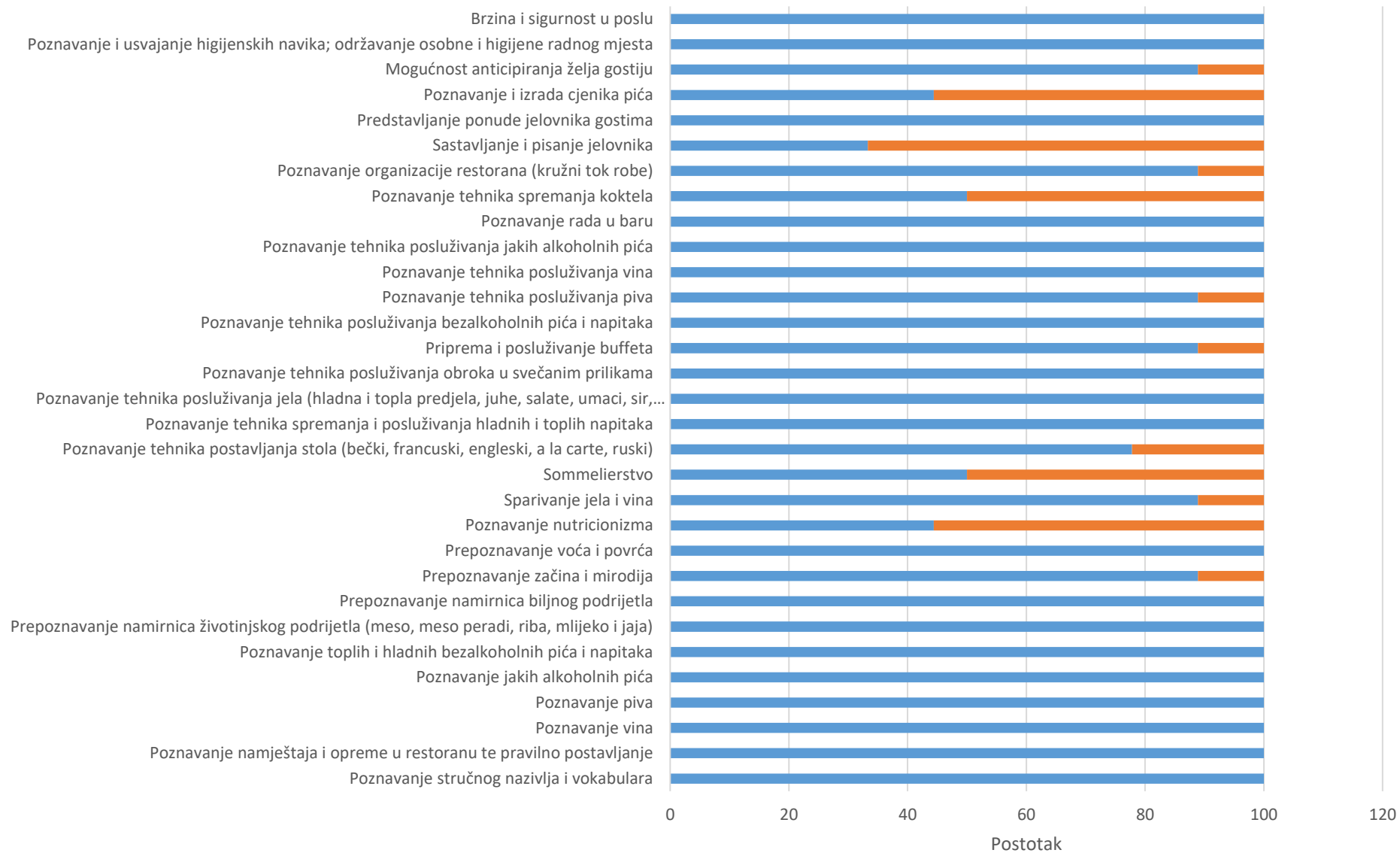


## KUHAR - dodatna znanja i vještine

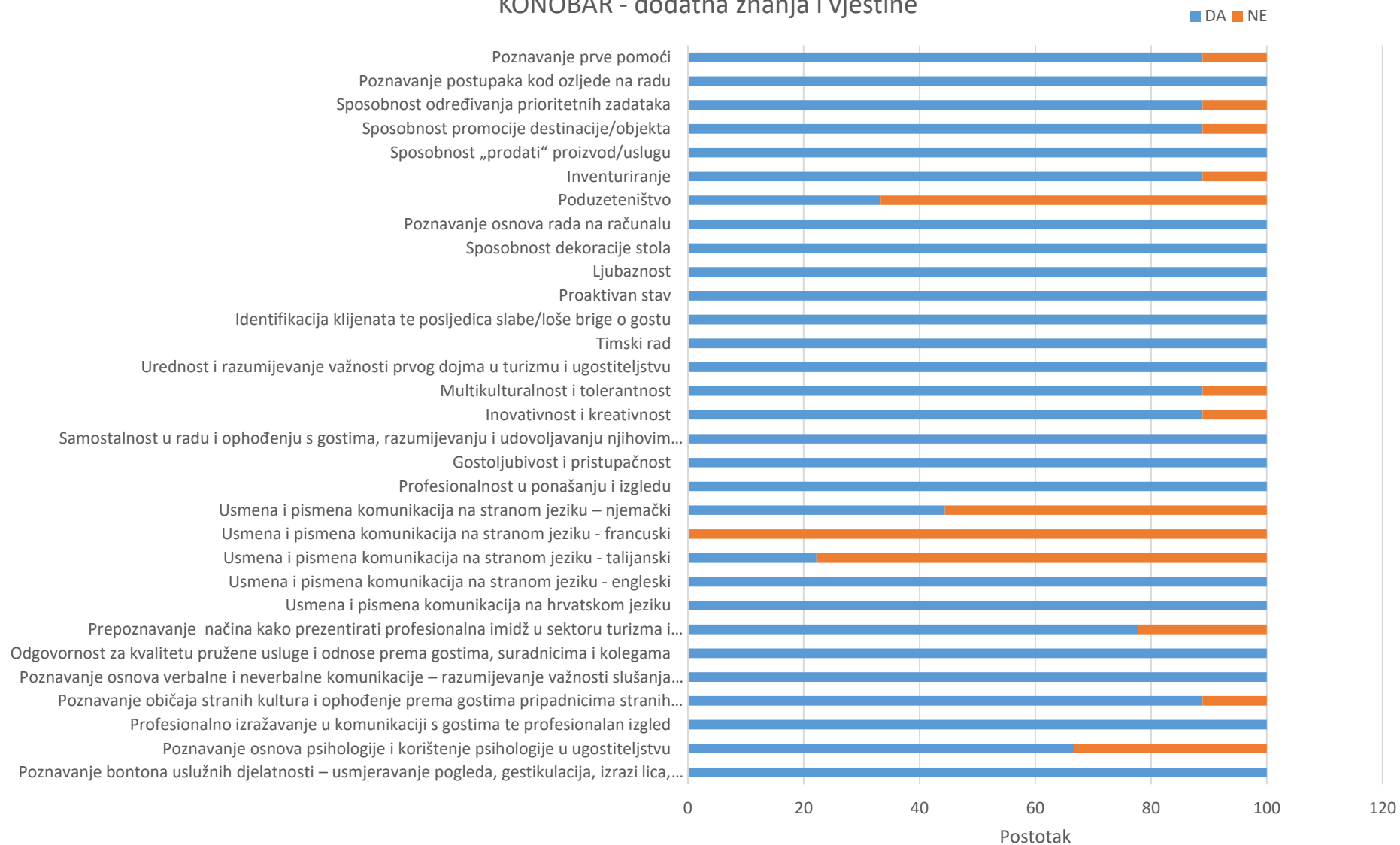


## KONOBAR - osnovna znanja i vještine

■ DA ■ NE



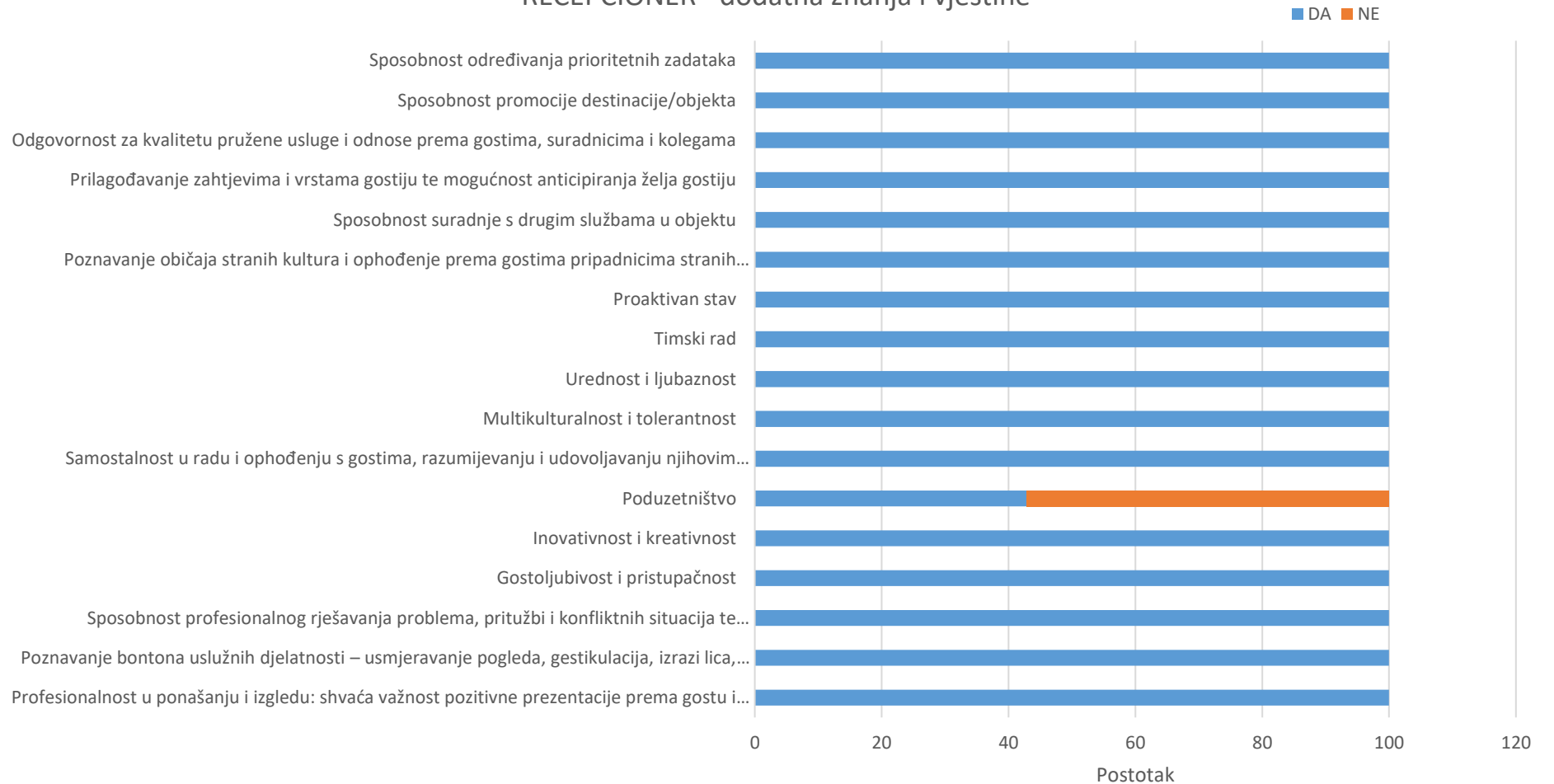
## KONOBAR - dodatna znanja i vještine



## RECEPCIONER - osnovna znanja i vještine



## RECEPCIONER - dodatna znanja i vještine



## ZAKLJUČAK

Dobiveni rezultati provedene ankete pokazuju visok stupanj ujednačenosti u očekivanjima i zahtjevima za kompetencijama potencijalnih radnika od strane turističko-ugostiteljskih i smještajnih objekata. Poslodavci najveći naglasak stavljaju na temeljna znanja potrebna za svako od ponuđenih zanimanja te na razvoj kompetencija „prema van“ kao što su imidž, karakterne crte (odgovornost/ proaktivnost /prilagodljivost i sl.) te međuljudski odnosi. Također, svjesni su da zanimanja obuhvaćena anketom podrazumijevaju rad u kolektivu te očekuju od potencijalnih zaposlenika da budu spremni na timski rad, vođenje tima, ali i postupanje prema dobivenim uputama.

**Za zanimanje kuhar** da se zaključiti da je su ključne kompetencije koje poslodavci očekuju od svojih djelatnika prvenstveno one stručne, kao što su: prepoznavanje namirnica, sposobnost njihove pripreme i prezentacije, kao i održavanje vlastite i higijene svog radnog mjesta. Ostale kompetencije, poput prepoznavanja vina i alkoholnih pića te njihovo sparivanje s jelima za većinu poslodavaca nisu od presudne važnosti. Poželjno je i da kuhari znaju upravljati zalihama namirnica kako bi ih maksimalno iskoristili, a zbog prirode posla očekuje se poznavanje protokola u slučaju ozljede i poznavanje osnova pružanja prve pomoći. Poznavanje stranih jezika za kuhare poslodavci smatraju bonusom dok poželjnim, ali ne i presudnim, smatraju praćenje trendova u kulinarstvu. Nadalje, očekuje se da dobar kuhar posjeduje znanja o lokalnoj kuhinji te da je upoznat sa značajkama stranih nacionalnih kuhinja. Također, poslodavci od kuhara očekuju i da budu prilagodljivi, odgovorni, profesionalni, spreman učiti i dalje se razvijati te inovativan i kreativan u svom poslu. Zbog činjenice da najčešće kuhari najčešće rade u timu, poslodavci od njih očekuju sposobnost uspješnog timskog rada. Također, kuhari moraju biti svjesni važnosti zadovoljstva gosta za poslovanje poduzeća. Iako kuhari generalno ne dolaze često u izravn kontakt s gostima, poslodavci očekuju da budu upoznati s pravilima ponašanja u ugostiteljskim djelatnostima te da shvaćaju koliko je prvi dojam bitan u uslužnim djelatnostima.

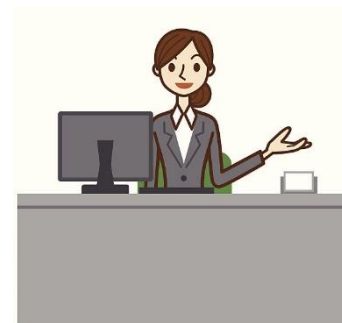


**Za zanimanje konobar** očekivanja poslodavaca također uključuju osnovna stručna znanja kao što su sposobnost prepoznavanja alkoholnih pića, vina, piva te toplih i hladnih bezalkoholnih pića, njihovog nazivlja, pripreme i načina posluživanja. Poslodavci od konobara najčešće ne očekuju da budu upoznati s tehnikama spremanja koktela, dok je poznavanje sommelierstva za poslodavce pozitivno. Od uspješnih konobara očekuje se da posjeduju znanje sparivanja jela i vina te da gostima može u tom segmentu dati preporuku. Obzirom da su većina kontaktiranih objekata restorani ili hoteli u čijem sklopu i ponudi postoji restoran, poslodavci također smatraju da je bitno da konobari posjeduju kompetenciju prepoznavanja namirnica biljnog i životinjskog podrijetla te njihove prezentacije gostima. Pored toga, očekuje se da konobari posjeduju znanja o tehnikama posluživanja te postavljanja stola. Od konobara se najčešće ne očekuje znanje sastavljanja jelovnika i cjenika pića, međutim moraju poznavati pravila organizacije kružnog toka robe restorana te ponudu objekta predstaviti gostima, a osobito se cijeni vještina upsellinga, odnosno da konobar prezentira ponudu objekta na način da gosti odluče konzumirati nešto skuplje ili dodatno u odnosu na inicijalno planirano. Održavanje osobne i higijene radnog mjesta od iznimne je važnosti poslodavcima, a od konobara se traži profesionalnost, gostoljubivost i pristupačnost, odgovornost, poznavanje i ophođenje u skladu s bontonom uslužnih djelatnosti, poznavanje stranih jezika (engleski; znanje talijanskog i njemačkog je bonus) te sposobnost prepoznavanja nijansi u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji s gostima. Konobar mora biti ljubazan, inovativan, tolerantan, znati reagirati u slučaju ozljede na radu i proaktivan. Mora razumjeti koliko je prvi dojam bitan, kako pozitivan i negativan odnos prema gostu može utjecati na organizaciju te kako uspješno raditi u timu.





**Za zanimanje recepcioner** poslodavci smatraju da uspješni djelatnici moraju obavezno posjedovati kompetencije „prema van“ koje se odnose na verbalnu, neverbalnu i pismenu komunikaciju na hrvatskom i engleskom jeziku, dok je poznavanje njemačkog, talijanskog i francuskog jezika najčešće poželjno kao dodatno, ali ne obavezno. Bitno je da recepcioner poznaje tehnike prijema rezervacija gostiju, prijem i dojavu gostiju te vođenje i ispostavljanje računa gostima. Također se očekuje od recepcionera da poznaje osnove rada na računalu. Recepcioner mora svoja znanja osnova psihologije iskoristiti u komunikaciji s gostima, u predstavljanju ponude, rješavanja pritužbi, slušanju gostiju te se u svakom trenutku ophoditi u skladu s bontonom uslužnih djelatnosti. Recepcioner mora svojom pojavom predstavljati organizaciju te shvaćati koliko je bitno pozitivno nastupiti prema gostu te ostaviti pozitivan prvi dojam. Recepcioner mora biti u mogućnosti, ukoliko je potrebno, pružiti prvu pomoć gostima. Anketirani poslodavci smatraju da recepcioner mora biti odgovoran, gostoljubiv, pristupačan, inovativan, tolerantan, uredan, ljubazan, organiziran i samostalan u svom radu. Očekuju da može raditi u timu, da se prilagođava gostima te da anticipira njihove potencijalne zahtjeve i upite. Kako bi kvalitetno mogao raditi svoj posao, recepcioner mora dobro surađivati s ostalim službama i osobama, mora znati prioritizirati zadatke te znati gosta informirati o destinaciji i ponudi te iste promovirati.



Zahvaljujemo svima koji su sudjelovali u ispunjavanju ankete!

**Međimursko veleučilište u Čakovcu s partnerima**



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.