

# Povećanje konkurentnosti u kontinentalnom turizmu prema primjeru iz prakse

---

Pavlak, Ines

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Libertas International University / Libertas međunarodno sveučilište**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:223:646205>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-05**



Repository / Repozitorij:

[Digital repository of the Libertas International University](#)



**LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE  
ZAGREB**

**INES PAVLAK**

**ZAVRŠNI RAD**

**Zagreb, lipanj 2023.**

**LIBERTAS MEĐUNARODNO SVEUČILIŠTE  
ZAGREB**

**PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ  
POSLOVNA EKONOMIJA**

**POVEĆANJE KONKURENTNOSTI U KONTINENTALNOM TURIZMU  
PREMA PRIMJERU IZ PRAKSE**

**KANDIDAT: Ines Pavlak  
KOLEGIJ: Menadžment tržišnih komunikacija  
MENTOR: mag.int.rel et dipl. Jasna Genzić**

**Zagreb, lipanj 2023.**

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>1</b>
<b>2. TURIZAM .....</b>	<b>2</b>
2.1. Turizam kao djelatnost .....	2
2.2. Turistička potražnja.....	3
2.3. Turizam u kontinentalnoj Hrvatskoj.....	4
2.4. Problemi kontinentalnog turizma u Republici Hrvatskoj .....	5
<b>3. MOGUĆNOSTI FINANCIRANJA TURISTIČKOG SEKTORA U REPUBLICI HRVATSKOJ .....</b>	<b>6</b>
3.1. Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026. ....	6
Mehanizam za oporavak i otpornost .....	7
3.2. Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine.....	9
3.3. Europski socijalni fond + .....	10
Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027. ....	10
<b>4. PRIMJER IZ PRAKSE.....</b>	<b>11</b>
4.1. Opis korisnika .....	11
4.2. Mogućnosti financiranja u turizmu iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026. ....	13
4.2.1. Bespovratne potpore za digitalizaciju .....	13
Primjer iz prakse.....	14
4.3. Mogućnosti financiranja turističkog sektora sa Nacionalom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030. godine.....	16
4.3.1. Konkurentnost turističkog gospodarstva.....	16
Primjer iz prakse.....	18
4.4. Mogućnosti financiranja turističkog sektora iz Europskog socijalnog fonda +	20
4.4.1. Potpore za usavršavanje .....	21
Primjer iz prakse.....	22
4.4.2. Osposobljavanje na radnom mjestu .....	26
Primjer iz prakse.....	27
<b>5. PREDNOSTI I NEDOSTACI KORIŠTENJA MJERA EUROPSKE UNIJE U KONTINENTALNOM TURIZMU – OSVRT KORISNIKA.....</b>	<b>30</b>
<b>6. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>31</b>
Literatura .....	33
Popis slika.....	35
Popis tablica .....	35

## 1. UVOD

Pandemija bolesti COVID-19 dovela je do snažnog pada gospodarske aktivnosti Hrvatske. Iz tog razloga potrebno je poduzeti radnje koji će doprinijeti povećanju otpornosti hrvatskog turizma na vanjske utjecaje i jačati njegovu održivost u obliku smanjenja nepovoljnih pritisaka na okoliš.

Ovaj završni rad koncipiran je iz 6 poglavlja. Prvo poglavlje predstavlja uvod u temu. Drugo poglavlje navodi definiciju turizma, opisuje turizam kao djelatnost, turističku potražnju, turizam u kontinentalnoj Hrvatskoj te probleme turizma u kontinentalnoj Hrvatskoj.

Treće poglavlje opisuje mogućnosti financiranja turističkog sektora u Republici Hrvatskoj, unutar kojeg se opisuje Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026. te Mehanizam za oporavak i otpornost koji djeluje unutar NPOO, Nacionalnu razvojnu strategiju Republike Hrvatske do 2030. godine te Europski socijalni fond + unutar kojeg djeluje program Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027.

Četvrto poglavlje opisuje primjer iz prakse, mjere na koje se prijavljivao mali obiteljski hotel te postupak prijave korisnika na navedene mjere. Unutar četvrtog poglavlja opisuje se korisnik mjera, mogućnosti financiranja u turizmu iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026. sa mjerom Bespovratne potpore za digitalizaciju, mogućnosti financiranja turističkog sektora sa Nacionalnom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030. godine sa mjerom Konkurentnost turističkog gospodarstva te mogućnosti financiranja turističkog sektora iz Europskog socijalnog fonda + sa mjerama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje; Potpore za usavršavanje i Potpore za osposobljavanje na radnom mjestu.

Peto poglavlje obrađuje mišljenje korisnika o provedenim mjerama, odnosno prednosti i nedostatke korištenja mjera koje su obrađene kao intervju sa korisnikom.

Šesto poglavlje obuhvaća zaključak rada.

## **2. TURIZAM**

Prema Jakovljević M. (2020.) turizam se odnosi na sve aktivnosti koje osoba provodi izvan svoje sredine, odnosno izvan svojeg prebivališta, neovisno radi li se o odmoru, poslovnom putu ili nekom drugom razlogu, a odnosi se na period od najduže godinu dana. Definiciju turizma teško je definirati, ali 1954. godine donesena je i prihvaćena definicija turizma koja kaže da je turizam skup odnosa i pojava koje proizlaze iz putovanja i boravka posjetitelja nekog mjesta, ako se tim boravkom ne zasniva stalno prebivalište i ako s takvim boravkom nije povezana nikakva gospodarska djelatnost (Novak K., 2015.).

### **2.1. Turizam kao djelatnost**

Turizam, po mnogima, dolazi od engleske riječi „Tour“ koja je u početku imala značenje samo za kružno putovanje te je po tome prva izvedenica došla od riječi tour – turist (Grgić I., 2013.)

Kada se sagleda turizam u povijesti Republike Hrvatske, i njegova funkcija promjenjivosti, najprije se on može sagledati u primorskim, malim mjestima, koja su turisti počeli sve učestalije posjećivati. Stanovnici malih primorskih mjesta nakon što su uočili priliku za zaradu, počeli su ulagati sve veće napore da im pruže usluge, koje su turisti od njih na neki način očekivali, te kako bi se vratili u njihovo mjesto i u narednim godinama. U navedeno vrijeme, država jedva registrirala tu novu pojavu te je bilo potrebno proći još pedesetak godina da država turizam shvati ozbiljno i počne se ozbiljno baviti istim.

Prema Vladi Republike Hrvatske, Nacionalnom planu oporavka i otpornosti (2021.) danas, turizam u Republici Hrvatskoj predstavlja 11,4% izravnog udjela u BDP-u, a turizam automatski veže i druge djelatnosti poput trgovine na malo, proizvodnje trgovačke robe i slično. Ukupni udio turizma kreće se na razini od oko 16,9% BDP-a, što je najveći udio u odnosu na druge države članice Europske unije kada se u obzir uzima direktni i indirektni dio. Kada se gleda izravan i ukupan udio turizma u nacionalnom BDP-u, Hrvatska i dalje spada među najniže kotirane između EU-27. Pandemija COVID-19 smanjila je ostvarene prihode od putovanja i turizma od stranih turista za čak 54,3% kada se govori o godini 2020. Ostvarena stopa smanjenja broja noćenja iznosi 55% u 2020. godini, a vidljiv je i pad zaposlenosti čije smanjenje u prosincu 2020. godine iznosi 21,7%.

Kako bi se turizam Republike Hrvatske uspješno oporavio od krize COVID-19, uključuje se niz alata koji će dovesti do smanjenja i ublažavanja negativnih utjecaja turizma tijekom ljetne turističke sezone te širenje održivih turističkih aktivnosti izvan najatraktivnijih turističkih područja. Na navedeni će se način povećati održivost i pozitivne socijalne i ekonomske učinke turističkog sektora, istovremeno smanjujući negativne utjecaje turizma.

## **2.2. Turistička potražnja**

U turizmu, kao i u svakoj drugoj djelatnosti, potražnja predstavlja količinu roba i usluga koju se može plasirati na nekom tržištu i u nekom vremenu po određenoj cijeni. Kada se govori o turističkoj potražnji, važno je fokusirati se na zahtjeve potrošača te navedenim zahtjevima pokušati udovoljiti, kako bi sama potražnja bila veća, a potrošač zadovoljan i ostvario povrat na turističku destinaciju. Koncul N. (2009.) navodi da u sagledavanju proizvoda postoje različiti načini gledanja; kao ukupni paket ili skup komplementarnih proizvoda kojeg kupci vide kao jednu kupnju, a smatraju je na primjer doživljajem „iz snova“.

Prema Gučik M. (1998.) turizam je socijalno-gospodarski sustav, čiju strukturu čine dva podsustava i to subjekt i objekt turizma. Objekt turizma je nositelj turističke ponude, a subjekt turizma je nositelj turističke potražnje, dok je turistička potražnja rezultat djelovanja različitih faktora poput gospodarskih, socijalnih, ekoloških, legislativnih, političkih i tehničkih, koji se temelje na makro-razini. Sa jedne strane, turistička se potražnja očitava kao funkcija faktora koji pojedinca podržavaju u smislu putovanja, a s druge strane ograničavaju takvu potrebu. Potreba ovisi o psihografskom profilu, odnosno kakav je pojedinac u vidu motiva, predispozicija i slično. Glede ograničavajućeg faktora navodi se udaljenost, cijena, kvaliteta i slično. U navedenom slučaju, turistička potražnja predstavlja spremnost sudionika za sudjelovanje u turističkom prometu, spremnost razmjene određene količine novca i moguće izvore informacija. A upravo su to, informacije koje bi trebale definirati karakteristike turističke potražnje sudionika u turističkom prometu.

Prilikom prikupljanja informacija o turističkoj potražnji, važno je razlikovati informacije o zadovoljenoj potražnji i potencijalnoj potražnji. Gučik M. (1998.) navodi kako su informacije o zadovoljenoj potražnji podatak koji možemo zaključiti na bazi sekundarnih izvora podataka, odnosno statistika. Podaci o potencijalnoj potražnji su najčešće usmjereni

na domaće stanovništvo i zapravo orijentirani na istraživanja o motivaciji i svrsi, odnosno ono što potencijalnog turista motivira da sudjeluje u turističkom prometu.

Strunje P. (2020.) navodi kako je gledajući cjelokupnu sliku, važno precizno predviđati turističku potražnju budući da turizam kao sektor igra važnu ulogu u kreiranju politike turizma i oblikovanju turističke ponude, a samim time i u cjelokupnom gospodarstvu države.

### **2.3. Turizam u kontinentalnoj Hrvatskoj**

„Kontinentalnu Hrvatsku zauzima najveći dio Hrvatske i u njoj živi više od polovice hrvatskog stanovništva. Čine ju 2,96 milijuna stanovnika i 64,1% BDP-a po stanovniku. Zauzima područje Gorskog kotara i Like koji su smješteni u Zaleđu Kvarnera i Sjeverne Dalmacije, Središnje Hrvatske i Zagorja, glavni grad Zagreb te Slavonija i Baranja.“ (Brcković M., 2019.).

S obzirom na to da je kontinentalna Hrvatska bogata poljima, vinogradima, rijekama, jezerima i ostalim prirodnim resursima, važno je raditi na razvoju i napretku turizma i u tom području, iz tog razloga nove mjere Europske unije orijentirane su upravo na razvoj turizma u kontinentalnom dijelu Republike Hrvatske, a u raznim oblicima.

Prema sadržaju ponude, turizam se dijeli na prirodne i društvene resurse. Kada se govori o turizmu prirodnih resursa navodi se zdravstveni, sportski, nautički, eko, lovni i ribolovni te ruralni turizam. Turizam društvenih resursa uključuje; kulturni, gastronomski, turizam događaja, vjerski te turizam na umjetno stvorenim atrakcijama. Kontinentalno područje Republike Hrvatske ima veću ponudu društvenih resursa.

Kako bi se nastavio rast i razvoj turizma u kontinentalnom predjelu Republike Hrvatske, važno je raditi na produljenju turističke sezone. Navedeno je moguće ostvariti kreiranjem specijaliziranih turističkih paketa. S obzirom na to da područje Jadrana ima svoju sigurnost zbog Jadranskog mora koje će uvijek privlačiti turiste, kontinentalnom području Republike Hrvatske važno je pridodati posebnu pažnju kako bi se turizam razvio i na tom dijelu, a upravo to se ostvaruje novim programskim razdobljem i mjerama Europske unije.

Danas hrvatski turizam ima razne uspone i padove, ali unatoč COVID-19 krizi i dalje visoko kotira na ljestvici Europe. Budući da je turizam za Republiku Hrvatsku jedna od najvažnijih grana te da nosi glavninu prihoda, važno je dati mu veliku pažnju te raditi na njegovom razvoju kako bi bio još uspješniji.



## **2.4. Problemi kontinentalnog turizma u Republici Hrvatskoj**

Republika Hrvatska, kao turistička zemlja ne bilježi dovoljan razvoj sukladno potencijalu prirodnih resursa koje ima. Generalno, u turizmu Republike Hrvatske najrazvijenije turističko područje predstavlja područje Dalmacije, Istre i Kvarnera, a kontinentalni dio bilježi slab razvoj i uvelike zaostaje.

Kada se govori o turizmu Primorja i Sjeverne Dalmacije, i dalje se prihodi baziraju na kupališnom, odnosno ljetnom turizmu, što govori kako se turizam Republike Hrvatske teško prilagođava trendovima i bilježi spor razvoj (Rukelj H., 2022.). Problem sezonalnosti pojavljuje se i u ostalim dijelovima kontinentalne Hrvatske. Iz tog razloga važno je osmisliti rješenja za produljenje sezone kako bi cjelokupni kontinentalni dio ostvarivao prihode većim dijelom godine.

Farena K. (2018.) navodi kako turizam može negativno utjecati na društveni razvoj. Isto tako, veliki gubici i štetni utjecaji za destinaciju događaju se uslijed loše organiziranosti turističke ponude te neusklađenosti.

Problem predstavlja i radna snaga na području kontinentalnog turizma, odnosno, poslodavci sa područja kontinentalne Hrvatske nisu u mogućnosti svojim djelatnicima omogućiti veće plaće od onih sa priobalnih područja, pa tako djelatnici već u mjesecu travnju napuštaju kontinentalne poslodavce i odlaze u priobalje. Navedena fluktuacija radnika poslodavcima stvara problem i u segmentu obuke i edukacije djelatnika, koja je dugotrajan proces, a kojeg, ili nije moguće provesti zbog kratkotrajnosti ostanka djelatnika, ili nije isplativo, s obzirom na to da poslodavac ulaže svoj novac.

Oršanić A. (2019.) navodi kako se koncentracija ljudi i djelatnosti na obali u velikoj mjeri događa i poradi razvoja turizma te značaja prometa. „Jadranska orijentacija ujedno je i jedan od najvažnijih smjerova hrvatske razvojne politike. Velika većina drugih hrvatskih krajeva koji se nalaze izvan navedenih osovina uglavnom gospodarski, pa i demografski, nazaduje ili barem stagnira. Najugroženija su područja bliže istočnim granicama Hrvatske.“ (Oršanić A., 2019.)

Navedena neravnomjerna razvijenost u djelatnosti turizma vidljiva je i po prometu kojeg pojedine regije u Republici Hrvatskoj ostvaruju od turizma, a sve to utječe na daljnji razvoj turizma u lijepoj našoj.

### **3. MOGUĆNOSTI FINANCIRANJA TURISTIČKOG SEKTORA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Financiranje turističkog sektora u Republici Hrvatskoj do sada se orijentiralo većinom na financiranje cjelokupnog turističkog sektora s naglaskom na pomorski dio Republike Hrvatske s obzirom na to da glavninu prihoda od turističke djelatnosti Republici Hrvatskoj pridonosi upravo navedeni dio. Dolaskom na snagu novih fondova koji Republici Hrvatskoj stoje na raspolaganju, orijentir se upravo okrenuo ka kontinentalnom turizmu i razvoju tog dijela Republike Hrvatske. Navedenom u prilog idu i pravila pojedinih natječajeva kojima se prednost pridaje korisnicima mjera sa područja kontinentalne Hrvatske te im se dodjeljuje veći broj bodova što znači automatsku prednost prilikom prijave korisnika nad prijavama korisnika iz drugih dijelova Republike Hrvatske.

#### **3.1. Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026.**

NPOO 2021. – 2026. predstavlja Nacionalni plan oporavka i otpornosti kojeg je Europska unija uspostavila na cijelom svom teritoriju. Nacionalni plan oporavka i otpornosti osmišljen je upravo u svrhu ublažavanja ekonomskih i društvenih posljedica koje su nastale uslijed pandemije COVID-19. Ovaj alat ima svoja financijska sredstva koja stoje na raspolaganju državama članicama i pomažu im u ostvarivanju ubrzanog gospodarskog rasta te zelene i digitalne transformacije kako bi društvo bilo otpornije i kako bi se države članice pripremile na sve potencijalne krize u budućem razdoblju. U srpnju, 2020. godine, postigne se dogovor između čelnika država članica Europske unije o instrumentima unutar plana; „EU sljedeće generacije“ te Višegodišnjem financijskom okviru za razdoblje 2021.-2027. Uz pomoć navedenih instrumenata, državama članicama se na korištenje stavlja 1.824 milijarde eura za oporavak i jačanje otpornosti europskog gospodarstva, od kojih; 750 milijardi eura iz instrumenta „EU sljedeće generacije“ i 1.074 milijarde eura iz Višegodišnjeg financijskog okvira.

Republika Hrvatska će u okviru Mehanizma za oporavak i otpornost na raspolaganju imati raspoloživa bespovratna sredstva u okvirnom iznosu od 6,3 milijardi eura i zajmove u okvirnom iznosu od 3,6 milijardi eura. Navedeni iznosi Republiku Hrvatsku stavljaju u vrh država članica prema omjeru raspoloživih sredstava i BDP-a.

Prema projekcijama za naredni period, s učinkom Plana oporavka i otpornosti očekuje se porast ekonomske aktivnosti. Bez NPOO očekivani rast BDP-a u 2022. godini iznosi 5,2%, dok sa NPOO 6,6%. Predviđanja nalažu kako će do 2026. godine BDP biti veći čak za 17 milijardi kuna nego bez NPOO.

### **Mehanizam za oporavak i otpornost**

Mehanizam za oporavak i otpornost osmišljen je kako bi se osigurala financijska potpora koja će pomoći pri ubrzavanju provedbe održivih reformi i javnih ulaganja pri državama članicama. Mehanizam je osmišljen na način da ublažava negativne učinke i posljedice krize uzrokovane bolesti Covid-19 u Uniji. Privatna ulaganja mogla bi se poticati i programima javnih ulaganja, a između ostalog i financijskim instrumentima, subvencijama i drugim instrumentima pod uvjetom da se poštuju pravila o državnim potporama.

Očekuje se da će se oporavak ostvariti kroz 6 stupova: zelena tranzicija, digitalna transformacija: pametan, održiv i uključiv rast, socijalna i teritorijalna kohezija, zdravlje te gospodarska, socijalna i institucionalna otpornost i politike za sljedeću generaciju, djecu i mlade.

Kada se govori o zelenoj tranziciji, očekuje se da će se ona poduprijeti kroz reforme kao i ulaganja u zelene tehnologije vezane uz biološku raznolikost, kružno gospodarstvo te energetske učinkovitost i obnovu zgrada. Digitalna transformacija obuhvaća ulaganja u digitalne tehnologije i infrastrukturu. Navedenim se očekuje povećanje konkurentnosti Europske unije na globalnoj razini što automatski znači podizanje otpornosti. Digitalna transformacija uvelike pridonosi neovisnosti Unije s obzirom na to da se diverzificira ključni lanci opskrbe. Digitalna transformacija ne obuhvaća samo činitelje na višim razinama, ona se odnosi i na MSP-ove.

Ulaganja u pametan, održiv i uključiv rast okreće se ka tržištu sa snažnim MSP-ovima koji otvaraju nova radna mjesta, produktivni su, konkurentni te provode istraživanja i inovacije. Kako bi navedeno funkcioniralo, cilj bi trebao biti povećanje potencijala rasta. Kada se govori o socijalnoj i teritorijalnoj krizi, prvenstveno se misli na rješavanje nezaposlenosti, a samim time i borbu protiv siromaštva. Otvaranjem radnih mjesta, jačanjem socijalne zaštite i sustava socijalne skrbi, uvelike se jača i gospodarstvo jedne zemlje.

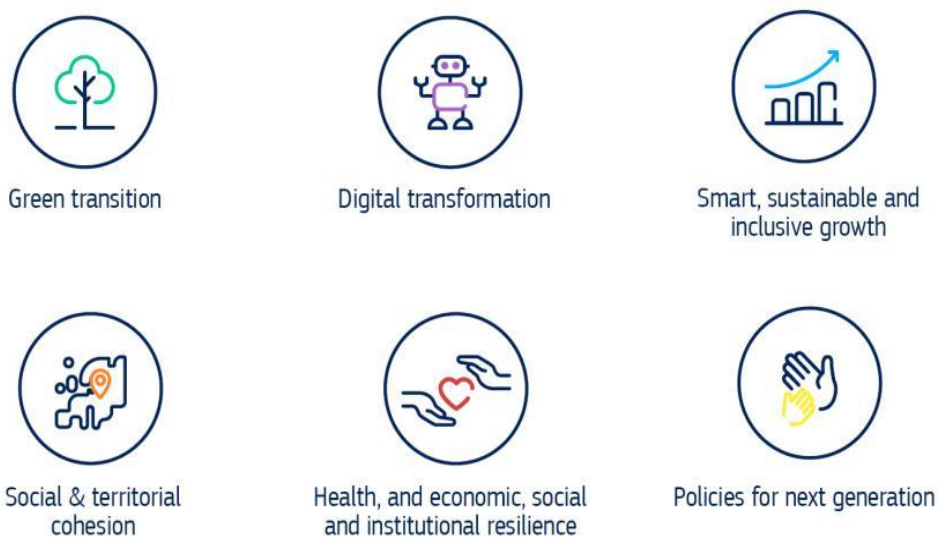
Zdravstvo, ekonomska, socijalna i institucionalna otpornost jača gospodarstvo i sudjeluje u oporavku od krize kroz povećanje pripravnosti u slučaju krize i sposobnosti odgovora na

krizu. Nastoji se također, poboljšati djelotvornost pravosudnih sustava, smanjiti stupanj prijevara te administrativnog opterećenja.

Kako bi se promicalo obrazovanje, usavršavanje i prekvalifikacija aktivne radne snage, osnovan je šesti stup koji se odnosi na reforme i ulaganja u sljedeću generaciju, djecu i mlade. Reformama i ulaganjima unutar ovog stupa trebalo bi se omogućiti da sljedeća generacija djece Europske unije nema trajnih posljedica uzrokovanih COVID-19 krizom.

Financiranja u okviru ove Uredbe određuju se na temelju maksimalnog financijskog doprinosa koji se računa za svaku zemlju članicu, a uzimajući u obzir procijenjene ukupne troškove plana za oporavak i otpornost.

Slika 1. Šest stupova Mehanizma za oporavak i otpornost



Izvor: [https://commission.europa.eu/business-economy-euro/economic-recovery/recovery-and-resilience-facility\\_hr](https://commission.europa.eu/business-economy-euro/economic-recovery/recovery-and-resilience-facility_hr) , pristup: 28.03.2023.

### **3.2. Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine**

Kako bi se prilagodila svim izazovima koji su stavljeni pred nju, i iskoristila svoj potencijal, Republika Hrvatska izradila je svoje ciljeve koje želi ostvariti do 2030. godine. S obzirom na to da s postankom članice Europske unije, Hrvatska na raspolaganju ima sredstva iste, u cilju joj je iskoristiti sredstva pri pomoći u ostvarivanju svojih ciljeva. U strategiji se navodi kako je za postizanje ciljeva u Republici Hrvatskoj važno u središte staviti čovjeka te da svi dionici djeluju skupa. Vizija Republike Hrvatske je da do 2030. godine postane konkurentna, inovativna i sigurna zemlja koja ima prepoznatljiv identitet i kulturu, očuvane resurse, kvalitetne životne uvjete i jednake prilike za sve.

Četiri su razvojna smjera u kojima želi ići Republika Hrvatska:

1. Održivo gospodarstvo i društvo
2. Jačanje otpornosti na krize
3. Zelena i digitalna tranzicija
4. Ravnomjeran regionalni razvoj

Razvoj turističkog sektora provodi se kroz razvojni smjer 1. Održivo gospodarstvo i društvo kroz smjer 4. Prioritetno područje za javne politike: Razvoj održivog, inovativnog i otpornog turizma.

Kroz navedeni smjer i razvojno područje, planiraju se ulaganja u modernizaciju hrvatskog turizma i njeno pozicioniranje. Poticati će se razvoj privatnog sektora, posebno u području MSP-ova. Posebna pažnja pridodaje se sadržajima visoke dodane vrijednosti. Prioriteti kojima se okreće javna politika predstavljaju poticanje u održiv i niskouglijčni rast turizma, povećanje multiplikacijskih učinaka turizma na područja poljoprivrede, digitalizacije, prometa, energije i sl., razvoj funkcionalnih i održivih turističkih regija radi cjelovitog turističkog događaja i produljenja sezone, integralno upravljanje destinacijama radi pronalaženja specijalizacija ponuda, turistička valorizacija i prezentacija kulturne i prirodne baštine i mnogi drugi koji se odnose na blagodati koje ima Republika Hrvatska.

### **3.3.Europski socijalni fond +**

Europski socijalni fond + za razdoblje 2021.-2027. u cilju ima ojačati ekonomiju i društvo kroz višu razinu zaposlenosti, aktivnosti i jačanja vještina radne snage te kvalitetnog i svima dostupnog obrazovanja, a koje je povezano s tržištem rada. Posebnu pažnju usmjerava ka osobama u riziku od siromaštva, djecu u nepovoljnom socio-ekonomskom položaju, mlade i ostale ranjive skupine, uključujući žene. (ESF+, 2021.)

#### **Učinkoviti ljudski potencijali 2021.-2027.**

Učinkoviti ljudski potencijali program su koji se temelji na Nacionalnoj razvojnoj strategiji Republike Hrvatske do 2023. godine. Navedena strategija određuje trenutno stanje te razvojne potencijale i smjernice razvoja te daje preporuke i izvješća za Republiku Hrvatsku u obliku europskog semestra.

S obzirom na specifične okolnosti u hrvatskom društvu i gospodarstvu, nacionalni ciljevi postavljeni su u skladu s ciljevima Europskog stupa socijalnih prava;

1. Zaposleno 75% populacije između 20 i 65 godina
2. Sudjelovanje 55% svih odraslih u cjeloživotnom učenju
3. Smanjenje broja osoba u riziku od siromaštva i/ili socijalne isključenosti za 298.000 osoba, od čega 40.000 djece

Program se temelji na ulaganju u četiri ključna područja; ulaganje u zapošljavanje i povećanje razine vještina, socijalno uključivanje, obrazovanje i cjeloživotno učenje te ulaganje u zdravstvenu i dugotrajnu skrb. (ESF+, 2021.)

Protekle dvije godine u Republici Hrvatskoj obilježene su pandemijom COVID-19 te razornim potresima. Aktivnosti koje su poduzete na nacionalnoj razini usklađene su s instrumentima Europske unije u svrhu očuvanja radnih mjesta i zdravlja, ali se ipak uočio značajan utjecaj na ranjive skupine.

Predviđena sredstva ESF+ fonda za Republiku Hrvatsku iznose 1,933 milijardi eura, a uz sredstva nacionalnog sufinanciranja ukupna vrijednost Projekta Učinkoviti ljudski potencijali 2021. – 2027. iznosi 2,268 milijardi eura. (ESF+, 2021.)

## 4. PRIMJER IZ PRAKSE

### 4.1. Opis korisnika

Korisnik mjera je mali obiteljski hotel, lociran na području Bjelovarsko-bilogorske županije. Poduzeće koje je vlasnik hotela, izvana ga kompletno, a iznutra djelomično obnavlja, te počinje služiti kao objekt za iznajmljivanje raznim poduzećima za smještaj radnika i kao poslovni prostor. Početkom 2011. godine započinje kompletna rekonstrukcija hotela, u čiju je obnovu uloženo oko 15 milijuna kuna. Krajem 2016. i početkom 2017. godine započela je obnova i cjelovito opremanje smještajnih jedinica. Kapacitet hotela je s postojećih 27 smještajnih jedinica i 32 kreveta, povećan na 44 smještajne jedinice i 54 kreveta, od kojih je 18 jednokrevetnih, 24 dvokrevetnih i 2 apartmana. Smještajne jedinice moderno su dizajnirane i potpuno opremljene (svaka ima kupaonicu, balkon, klima uređaj, satelitsku TV, besplatan priključak na Internet, telefon i vlastiti parking). Hotel spada u kategoriju malih hotela (hoteli do 50 soba) s cjelogodišnjim poslovanjem. Prema Pravilniku o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine „Hoteli“ kategoriziran je u III. Kategoriju, odnosno dodijeljene su mu 3 zvjezdice (3\*). Smješten je u samom centru grada, a svojim izgledom, ponudom i uslugom zadovoljava najviše standarde ugostiteljstva i turizma suvremenog vremena. Zbog blizine većih gradskih središta (Bjelovar, Zagreb, Kutina) i duge tradicije lovnog turizma, stalni gosti hotela su poslovni ljudi i radnici te lovci iz zemlje i inozemstva.

Tablica 1. Dolasci u hotelu korisnika za 2021.

**01.01.2021. – 31.12.2021.**

<b>UKUPNO DOLAZAKA 1.874</b>	
<b>DOMAĆIH 1104</b>	Stranih 770
<b>UKUPNO NOĆENJA 4.428</b>	
<b>DOMAĆIH 2.519</b>	Stranih 1.909

Izvor: sistematizacija autorice prema internoj dokumentaciji hotela

Tablica 2. Dolasci u hotelu korisnika za period 01.01.2022. – 31.05.2022.

**01.01.2022. – 31.05.2022.**

<b>UKUPNO DOLAZAKA 711</b>	
<b>DOMAĆIH 464</b>	Stranih 247
<b>UKUPNO NOĆENJA 1.155</b>	
<b>DOMAĆIH 732</b>	Stranih 423

Izvor: sistematizacija autorice prema internoj dokumentaciji hotela

U 2021. godini ostvareno je 1.874 dolazaka, od čega je 1.104 domaćih i 770 stranih gostiju, te 4.428 noćenja, od čega je 2.519 domaćih i 1.909 stranih gostiju. Od 01.01. do 31.05.2022. ostvareno je ukupno 711 dolazaka od čega je 464 domaćih i 247 stranih gostiju, te 1.155 noćenja, od čega je 732 domaćih i 423 stranih gostiju. Navedena noćenja ispod su prosjeka zbog COVID-19 krize. U prosjeku hotel ostvaruje 5.500 noćenja godišnje. Stani gosti većinom su gosti iz susjednih zemalja i EU, a ističe se Italija, Njemačka, Austrija, Mađarska, Slovenija, Češka, BiH i Srbija. Svi gosti mogu koristiti klimatizirani restoran za dnevne obroke (kapacitet 70 sjedećih mjesta) s bogatim izborom jela, posebno moslavačkih i bilogorskih specijaliteta, aperitiv bar sa širokom ponudom pića i slastica, Caffe bar za pušaće i ljetnu terasu. Hotel također vrši uslugu kompletne organizacije (do najsitnijih detalja) raznih svečanosti poput maturalnih zabava, svadbenih svečanosti, godišnjica, obljetnica, božićnih i poslovnih domjenaka, u vlastitoj elegantnoj sali koja može primiti do 300 osoba ili u prostoru naručitelja (dekoriranje prostora, izrada torti i kolača, posluživanje). U hotelu je zaposleno 29 djelatnika raspoređenih na sljedeća radna mjesta, recepcija (4 djelatnika), kuhinja (9 djelatnika), šank (7 djelatnika), slastičar (2 djelatnika), spremačice (3 djelatnika), održavanje (1 djelatnik), referent (1 djelatnik), računovodstvo (1 djelatnik) i direktor (1 djelatnik). Za cjelokupni proces poslovanja, definiranje politike i ciljeva hotela, utvrđivanje potreba i pribavljanje resursa za postizanje postavljenih ciljeva zadužena je direktorica hotela.

Usluge i sadržaj hotela obuhvaćaju noćenje sa doručkom, polupansion, puni pansion, 24h recepcija na raspolaganju, vlastiti prostor za parkiranje, A la carte restoran, sala za dnevne obroke, prostor za pušaće, Aperitiv bar, ljetna terasa, besplatna usluga buđenja i posluživanja u sobu, dječji krevetići i stolice za hranjenje, organizacija izleta po dogovoru.

Vizija hotela je biti top destinacija na kontinentalnom području Republike Hrvatske.



Misija hotela je kontinuirano zadovoljavati potrebe klijenata i lokalne zajednice te biti prepoznatljiv po kvaliteti pružanja usluga u turizmu. Pružanjem personalizirane usluge te stavljanjem kupca u središte pažnje kao i očuvanjem tradicije lokalne zajednice održava kvalitetu usluge, a kontinuirano radi na vlastitim kadrovima i osiguranju dobre radne atmosfere koja djeluje poticajno na zaposlenike.

Dugoročni ciljevi hotela ističu se u obliku jačanja tržišne pozicije na području kontinentalne Hrvatske, jačanju kadra zapošljavanjem dodanih osoba te konstantnom unaprjeđenju usluga u sektoru turizma.

#### **4.2. Mogućnosti financiranja u turizmu iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026.**

NPOO 2021. – 2026. u sektoru turizma osnovni fokus stavio je na razvoj održivog, inovativnog i otpornog turizma kroz Reformu C1.6. R1 Povećanje otpornosti i održivosti turističkog gospodarstva, te investicije C1.6. R1-I1 Regionalna diversifikacija i specijalizacija hrvatskog turizma kroz ulaganja u razvoj turističkih proizvoda visoke dodane vrijednosti, C1.6. R1-I2 Jačanje održivosti te poticanje zelene i digitalne tranzicije poduzetnika u sektoru turizma te C1.6. R1-I2 Jačanje kapaciteta sustava za otporan i održiv turizam. Unutar navedene reforme, hotel se prijavio kao korisnik na određene mjere prema čijim je kriterijima udovoljavao prijavu.

##### **4.2.1. Bespovratne potpore za digitalizaciju**

Kroz Nacionalni program oporavka i otpornosti 2021. – 2026. Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja objavilo je Poziv „Bespovratne potpore za digitalizaciju“ koji je namijenjen mikro, malim i srednjim poduzećima. Pozivom je bilo u cilju ulaganje u digitalne alate i opremu koja će u poduzeća uvesti novi način poslovanja, odnosno, nove proizvodne postupke koji će biti značajno poboljšani, a samim time i ojačati digitalne vještine poduzeća. Poduzeća koja žele biti korisnici navedenog poziva dužni su najmanje tri zaposlene osobe na puno radno vrijeme u prethodnoj kalendarskoj godini.

Digitalna transformacija upravo je bio Cilj ovog poziva, a odnosi se na digitalnu transformaciju MSP-ova u Republici Hrvatskoj nabavnom digitalne opreme i alata što

automatski znači jačanje digitalnih vještina prilikom primjene novih proizvoda, usluga, procesa. Navedenim se u konačnici postiže jačanje tržišne pozicije i rast produktivnosti unutar poduzeća.

Alokacija Poziva iznosila je 206.000.000,00 kn, a najniži iznos potpore iznosio je 150.000,00 kuna, dok je najviši iznos potpore iznosio do 750.000,00 kn. Sredstva su se dodjeljivala putem otvorenog postupka dodjele u modalitetu privremenog Poziva sve do iskorištenja alokacije Poziva. Ukupna alokacija poziva osigurana je iz izvora Mehanizam za oporavak i otpornost. Postotak potpore kojeg je prijavitelj mogao ostvariti iznosio je do 70% za prijavitelje sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanima u I. skupinu razvijenosti, dok su prijavitelji sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanima u II. skupinu razvijenosti mogli ostvariti do 65% potpore. Sukladno navedenom primjeru, postotak potpore smanjivao se do 55% sve do prijavitelja sa sjedištem na području JP(R)S razvrstanima u IV. skupinu razvijenosti. Navedena potpora ubraja se u de minimis potpore.

Prihvatljive aktivnosti projekta predstavlja izrada, razvoj ili nabava digitalnih rješenja i tehnologija namijenjenih unaprjeđenju digitalizacije u svrhu digitalne transformacije poslovanja i poslovnih procesa proizvodnje, implementacija, prilagodba, integracija digitalnih rješenja i tehnologija s postojećim, novim, unutrašnjim ili vanjskim sustavima koji pridonose digitalizaciji u svrhu digitalne transformacije poslovanja te jačanje digitalnih vještina zaposlenika, uključujući vještine povezane s tehnologijama u oblaku, a sve povezano s aktivnostima ranije navedenim. Neprihvatljive aktivnosti predstavljale su rutinske operativne promjene ili prilagodbe poslovanja zbog promjena propisa.

### **Primjer iz prakse**

Hotel je u navedenoj mjeri nastupio sa postavljanjem dugoročnih ciljeva u svrhu ostvarivanja svoje misije i vizije. Kako bi odgovorilo na svoje dugoročne ciljeve, i ostvarilo svoju viziju i misiju, hotelu je u trenutku prijave na mjeru bila potrebna implementacija softvera za praćenje rezervacija te povezivanje cijelog sustava unutar hotela te nabava nove informatičke opreme kako bi implementirani sustav mogao neometano funkcionirati. Zbog lakše prilagodbe na novi sustav, planirano je da djelatnici hotela prođu edukaciju kojom bi im se omogućila lakša prilagodba na sustav te u daljnjem radu neometana komunikacija sa gostima i drugim djelatnicima hotela.

Očekivani učinci ostvarenjem ove potpore orijentirali su se na stvaranje preduvjeta za daljnje širenje i rast, racionalniju i efikasniju upotrebu resursa, smanjenje cijena koštanja usluga, rast poslovnih prihoda za minimalno 10% u dvije godine nakon završetka provedbe projekta, očuvanje postojećeg broja zaposlenih te povećanu razinu kompetentnosti za minimalno 13 djelatnika.

Kao ciljane skupine projekta izdvajaju se zaposlenici i uprava poduzeća kao i kupci pod koje se smatraju pravne i fizičke osobe. Realizacijom projekta očekivalo se da će hotel biti u mogućnosti educirati zaposlenike o primjeni sustava i edukacija za rukovodstvo te da će djelatnici na taj način povećati svoje kompetencije koje će im biti potrebne u obavljaju budućih radnih obveza. U ciljanoj skupini kupci, očekivano je da će hotel implementacijom novih IKT rješenja u poslovanje postići racionalniju upotrebu proizvodnih inputa, efikasnije organizirati svoj rad te automatizirati poslovne procese, a sve navedeno učvršćuje broj kupaca te poslovnu suradnju s dosadašnjim partnerima te otvara vrata novim partnerima kojima se od realizacije projekta može pružiti viši stupanj usluge.

U projektu je oformljen i projektni tim koji se sastojao od voditelja projekta čiju je ulogu preuzela direktorica hotela, suradnik za administrativne i računovodstvene poslove čiju je ulogu preuzela voditeljica računovodstva, asistent projekta čiju je ulogu preuzeo zaposlenik poduzeća te projektni asistent za kojeg je poduzeće uposlilo vanjskog partnera.

Sveukupni projekt trebao je biti provjeravan kroz završno izvješće o provedbi projekta i internim zapisnicima, postprojektna izvješća, Ugovore o radu zaposlenika te GFI-POD.

S obzirom na horizontalna načela, u projektu se provjeravao utjecaj na promicanje ravnopravnosti spolova, promicanje jednakih mogućnosti i nediskriminacije, pristupačnost za osobe s invaliditetom građevini, s obzirom na javni prijevoz, informacijsko-komunikacijska pristupačnost, razumna prilagodba i univerzalni dizajn, pristupačnost ostalih sadržaja i usluga otvorenih ili namijenjenih javnosti te dodatne aktivnosti. U sektoru horizontalnih načela, provjeravao se i utjecaj na zelenu javnu nabavu, klimatske izazove, učinkovitost resursa, te načela zelenog rasta. Iznimna pažnja pridodavala se i ocijeni promicanja načela dobrog upravljanja uključujući suradnju s civilnim društvom.

Kao što je već navedeno, u današnje vrijeme digitalizacija poslovanja je jedan od najvažnijih faktora ako se govori o uspjehu poslovanja. Ulaganjem koje je proveo korisnik, svojem je poslovanju olakšao rad, omogućio bolje praćenje, otvorio nove vidike te svoje djelatnike učinio zadovoljnijima. Korisnik je osim navedenog, ulaganjem u digitalizaciju sebi omogućio rast prihoda u budućnosti, praćenje dolazaka stalnih i povremenih gostiju, ubrzao je proces rada osoblja što im ostavlja prostora za obavljanje drugih zadataka i generalno skraćivanje aktivnog radnog vremena. Navedeno potiče zaposlenike da se educiraju, uče i postaju bolji u svojem poslu.

#### **4.3. Mogućnosti financiranja turističkog sektora sa Nacionalom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030. godine**

Republika Hrvatska u cilju ostvarenja vizije definirala je četiri ključna strateška cilja razvoja održivog turizma;

1. Cjelogodišnji i regionalno uravnoteženiji turizam
2. Turizam uz očuvan okoliš, prostor i klimu
3. Konkurentan i inovativan turizam
4. Otporan turizam

Financijski okvir koji se koristi prilikom provedbe Nacionalne razvojne strategije opisan je u Državnom proračunu Republike Hrvatske sa svim izvorima financiranja koji se objedinjuju u Državnom proračunu iz Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021. – 2026.

##### **4.3.1. Konkurentnost turističkog gospodarstva**

Ministarstvo turizma i sporta temeljem Nacionalne razvojne strategije Republike Hrvatske do 2030. godine, Državnog proračuna Republike Hrvatske i Zakona o izvršavanju državnog proračuna Republike Hrvatske za 2022. godinu te Zakona o državnim potporama donijelo je odluku o programu potpora male vrijednosti naziva „Konkurentnost turističkog gospodarstva“.

Cilj ove potpore predstavlja podizanje konkurentnosti u sektoru turističkog gospodarstva koja obuhvaćaju sva ulaganja u povećanje standarda, kvalitete te dodatne ponude smještajnih kapaciteta. Nastojalo se razviti održivi, inovativni, otporni i konkurentni turizam.

Cjelokupni program za ciljeve ima povećanje standarda, kvalitete i dodatne ponude ugostiteljskih objekata koji pružaju smještaj, razvoj turizma na turistički nerazvijenim područjima, razvoj dodatnih sadržaja na određenim destinacijama i produljenje sezone, zelenu i digitalnu tranziciju poduzetnika u sektoru turizma, razvoj novih inovativnih turističkih proizvoda i usluga te cjelokupni oporavak turističkog sektora. Za navedeni program korisnicima je na raspolaganju bilo 13.000.000,00 kuna, a korisnike su predstavljali subjekti malog gospodarstva koji su oformljeni kao trgovačka društva izvan javnog sektora, obrti i zadruge, a registrirani su za ugostiteljske i/ili turističke djelatnosti, obiteljska poljoprivredna gospodarstva koja pružaju ili će pružati ugostiteljske i/ili turističke usluge na obiteljskom poljoprivrednom gospodarstvu.

Mjere programa raspoređene su u Mjeru A unutar koje; A1 Hoteli, A2 Kampovi, A3 OPG te Mjeru B koja je bila namijenjena isključivo pomoći ugostiteljskom sektoru na području Sisačko-moslavačke županije.

Općenito prihvatljivi troškovi unutar obje mjere predstavljali su pripremu zemljišta, troškove gradnje, obnove, rekonstrukcije, uređenje pripadajuće parcele, troškove održavanja i/ili preuređenja, modernizacije objekta, infrastrukture i parcele, nabavu, montažu i stavljanje u funkcije opreme, strojeva, uređaja i alata, troškove vezane za mjere energetske učinkovitosti, troškove informatičko-komunikacijskih i audio video rješenja koji su izravno vezani za određenu aktivnost projekta.

Unutar općenito neprihvatljivih troškova ubraja se PDV za koji se ima pravo ostvariti odbitak, porez na dohodak, prirez, troškovi plaća, kamate i ostali financijski troškovi, kazne i sl., kompenzacija, cesija i asignacija, operativni troškovi održavanja objekta i nabava potrošnog materijala, troškovi nabave pokretnih kućica, troškovi priključenja na komunalnu infrastrukturu, izdaci povezani s kategorizacijom, konzultantske usluge i sl.

Prilikom ostvarenja bespovratne potpore, Ministarstvo je korisnike sufinanciralo u intenzitetu od 60%, s izuzetkom za Mjeru B, koja se odnosi na ugostitelje Sisačko-moslavačke županije čiji intenzitet može biti i do 100%, a iznos se na račun korisnika isplaćivao u dva dijela; 70% prilikom zaključenja Ugovora te ostatak iznosa prilikom dostavljanja završnog izvješća, kada se radi o iznosu koji premašuje 50.000,00 kuna. Iznose do 50.000,00 kuna, Ministarstvo je isplaćivalo u punom iznosu jednokratno.

## Primjer iz prakse

Za prijavu je poduzeće moralo dostaviti ispunjeni prijavni obrazac, izvadak iz Registra stvarnih vlasnika, godišnji financijski izvještaj, broj zaposlenih, Potvrdu Porezne uprave o nepostojanju dugovanja, Izjave o korištenim potporama male vrijednosti, Izjavu o povezanim društvima te Potvrdu nadležne turističke zajednice o broju noćenja.

Korisnik je u sklopu Mjere 1, kategorije A1 Hoteli s ciljem povećanja konkurentnosti i održivosti turističkog gospodarstva svoje ulaganje usmjerio na kongresni turizam kao uslugu koju do sada nije pružao svojim posjetiteljima. Unutar navedenog ulaganja planirano je kompletno opremanje sjedećeg prostora novim stolicama, nabava nove opreme za prezentacije i uvođenje sustava videonadzora. Ulaganjem u nove stolice, podiže se nivo uređenja samog objekta što u konačnici doprinosi višoj dodanoj vrijednosti i razlici koja čini da se gost hotela osjeća bolje, a kao rezultat toga, hotel povećava standard i kvalitetu ugostiteljske usluge. Nabavom prezentacijske opreme, hotel doprinosi razvoju dodatnog sadržaja, u obliku kongresnog turizma, što rezultira razvoju nove vrste turizma na području grada u kojem se nalazi kao destinacije (ITR-III), produženju sezone, većoj potrošnji poslovnih gostiju, rasta investicija i poboljšanju same infrastrukture hotela. Uvođenjem videonadzora doprinosi se pozitivnim učincima i za goste, i za djelatnike hotela jer im se omogućuje sigurnost njih samih i njihove imovine, a istovremeno se povećava i osjećaj sigurnosti za gosta. Također, uvođenje videonadzora omogućuje djelatnicima da u svakom trenutku uoče gosta i u najkraćem mogućem roku obave poslugu što uvelike doprinosi podizanju standarda i kvalitete postojećih usluga. Sam projekt doprinosi proširenju i poboljšanju turističke ponude i produljenju sezone, uvođenju dodatne usluge u hotel, povećanju kvalitete uređenja hotela, zadržavanju postojećih radnih mjesta, digitalizaciji poslovanja, razvoju turizma u destinaciji i unaprjeđenje prepoznatljivosti destinacije.

Projekt je proveden u obliku tri aktivnosti;

- **Prva aktivnost bila je nabava stolica u svrhu opremanja unutrašnjosti hotela** (A la carte restoran, sala za dnevne obroke, prostor za pušače, aperitiv bar). Navedeno ulaganje podiže nivo uređenja hotela što će u konačnici doprinijeti višoj dodanoj vrijednosti i razliku koja čini da se gost hotela osjeća bolje.
- **Drugo ulaganje odnosi se na nabavu opreme za prezentacije** u kojem se ulaganje se sastoji od prijenosnog računala s Office programom i prezentacijskog televizora.

U hotelu se je do sada održalo nekoliko edukacija, stručnih seminara i prezentacija. Najveći problem predstavljalo je neposjedovanje vlastite informatičke opreme te su klijenti primorani koristiti vlastitu, zbog čega često odustaju od održavanja. Sve veći broj upita za korištenje sale u svrhu edukacija, stručnih seminara i prezentacija hotel je navela za razvoj dodatne usluge. Navedeno ulaganje doprinijet će razvoju dodatnog sadržaja, odnosno kongresnog turizma koji izravno ili neizravno generira brojne ekonomske i društvene funkcije. Glavne koristi uvođenja kongresnog turizma u odnosu na druge vrste turizma su produženje sezone, što je upravo i cilj u razvoju kontinentalnog turizma, veća potrošnja poslovnih gostiju, rast investicija te poboljšanje infrastrukture hotela. Osim što kongresni turizam donosi korist za cijelu destinaciju, poseban značaj ima i za sam hotel i ostale subjekte koji nude usluge održavanja poslovnih događaja.

Najveće koristi za hotel predstavlja to što poslovni gosti troše više na hranu, piće i zakup kongresnih i drugih prostorija nego ostali gosti, hotelsko osoblje može biti efikasnije raspoređeno (smanjeni su troškovi radne snage zbog unaprijed poznatog broja poslovnih gostiju i dužine boravka), postojanje faktora usmene predaje (velike su šanse da će zadovoljni poslovni gosti ponoviti svoj dolazak u hotel ili privući nove potencijalne goste usmenom predajom), stjecanje lojalnih gostiju (održavanje odnosa s istim poslovnim gostima i organizatorima konferencija svakom hotelu je profitabilnije nego trošenje sredstava na privlačenje novih gostiju), izvansezonska noćenja (produženje sezone).

- **Uvođenje sustava videonadzora** na parkingu hotela, vanjskim terasama i unutrašnjosti hotela (zajedničke prostorije) predstavlja velike prednosti. Ulaganje će imati pozitivne učinke na goste i djelatnike hotela. Navedeno će omogućiti da se osigura vlastita i imovina gostiju te da se istovremeno poveća osjećaj sigurnosti što je bitno svakom gostu. Također, uvođenje video nadzora omogućit će djelatnicima da u svakom trenutku uoče goste i u najkraćem mogućem roku ih posluže što će svakako doprinijeti podizanju standarda i kvalitete postojećih usluga.

Prilikom prijave projekta važna je opravdanost financijske konstrukcije koju je poduzeće opravdalo na sljedeće načine:

1. Ovim projektom uvela se nova usluga – kongresni turizam, koja će se nastaviti pružati i po završetku projekta. Za nastavak održavanja aktivnosti nisu potrebna dodatna

financijska sredstva s obzirom da je riječ o informatičkoj opremi dužeg vijeka trajanja. Ukoliko dođe do oštećenja opreme ili određenih kvarova isto će se osigurati iz redovnih prihoda poslovanja. Isto vrijedi i za sustav video nadzora koji će se održavati iz redovnih prihoda.

2. Financijski aspekt održivosti osiguran je kroz postojeće kapacitete poduzeća koji su uključeni u provedbu ovog projekta; prijavitelj ima stabilne izvore financiranja iz vlastitog poslovanja te je sve aktivnosti (operativne troškove i troškove održavanja) nakon završetka projekta u mogućnosti financirati vlastitim sredstvima.

Financijska održivost rezultata projekta osigurat će se kroz daljnje poslovanje hotela i povećanja prihoda od povećanja broja noćenja i veće potrošnje poslovnih gostiju za ugostiteljske usluge (hrana, piće...). Prijavitelj djeluje na prostoru adekvatnim za održavanje projektnih aktivnosti u budućnosti, stoga održavanje istih neće iziskivati prevelika financijska ulaganja i izazove.

Korisnik je unutar ove mjere ostvario potporu od 70.000,00 kuna, a kako bi realiziralo sveukupno planirano ulaganje, mora uložiti još 47.943,78 kuna. Rezultat projekta je proširenje i poboljšanje turističke ponude, produljenje sezone, digitalizacija poslovanja, zadržavanje postojećih radnih mjesta te unaprjeđenje prepoznatljivosti destinacije.

#### **4.4. Mogućnosti financiranja turističkog sektora iz Europskog socijalnog fonda +**

Hrvatski zavod za zapošljavanje od 2003. godine provodi projekte koji se financiraju od strane Europske unije, Europski socijalni fond, a sve u cilju jačanja zapošljavanja, praćenja promjena na tržištu rada i zadovoljenju potreba tržišta rada. Sve navedene mjere ispunjavaju se u obliku online obrazaca na stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje; <https://mjere.hr/moji-zahtjevi/>, a svaki korisnik mjera mora imati aktivan korisnički račun na web portalu Burza rada.

Prijava u sustav vrši se putem portala E-građani na koji se poslodavci, odnosno vlasnici poduzeća, prijavljuju sa svojim privatnim tokenom ili pomoću neke druge vjerodajnice poput E-pass vjerodajnice.

Poduzeće je koristilo dvije mjere Hrvatskog zavoda za zapošljavanje; usavršavanje i osposobljavanje.



#### **4.4.1. Potpore za usavršavanje**

Program usavršavanja od strane Hrvatskog zavoda za zapošljavanje kroz sufinanciranje troška omogućuje ciljanu podršku zaposlenim osobama kojima su potrebne dodatne vještine kako bi postigle što veća znanja i vještine u radu, bilo da se radi o novom radnom mjestu ili o postojećem radnom mjestu, ali o promjeni strukture. Kada se radi o poslodavcima kojima je potrebno ulaganje u razvoj svoje radne snage kako bi se prilagodili promjenama na tržištu te novim organizacijskim procesima, mjera usavršavanja predstavlja idealno rješenje.

Program usavršavanja može trajati do jedne godine gledajući provedbu, ali poslodavac je obvezan zadržati osobu u radnom odnosu najmanje u razdoblju trajanja provedbe mjere nakon završetka trajanja programa.

Hrvatski zavod za zapošljavanje sufinancira 75% ukupno prihvatljivih troškova za velike, srednje, mikro i male poduzetnike. Maksimalni iznos prihvatljivog troška iznosi do najviše 2.000,00 eura po zaposlenoj osobi, odnosno maksimalno 200.000,00 eura po poslodavcu u vremenu provedbe mjere. Navedena mjera ubraja se u potpore de minimis.

Korisnici ove mjere mogu biti fizičke i pravne osobe, kao i osobe koje su osnovane na temelju posebnih propisa, a samostalno i trajno obavljaju gospodarsku djelatnost te pripadaju u kategoriju MSP i velikih poduzeća.

Prihvatljive troškove predstavlja trošak predavača koji sudjeluje u izvođenju samog programa, trošak materijala koji je nužan za provedbu i izvođenje programa usavršavanja te putni trošak i smještaj zaposlenih osoba, korisnika mjere. Kada se govori o trošku predavača, on se utvrđuje na temelju iznosa satnice bruto I iznosa plaće za sate koji su utrošeni na provedbu i izvođenje programa usavršavanja. Za predavače koji nisu zaposleni kod poslodavca, a koji će provoditi usavršavanje, trošak se iskazuje u ponudi. Troškovi materijala odnose se na sva pomagala i repromaterijal koji predavaču služe za izvođenje programa usavršavanja.

## Primjer iz prakse

Prijave na navedenu potporu od strane HZZ-a provode se putem online obrasca. U sljedećim koracima biti će kroz slike prikazan postupak prijave.

Slika 2. Opći podaci o poslodavcu u Zahtjevu

Zahtjev za potporu za usavršavanje

Zahtjev Detalji Uputstva

**Opći podaci o poslodavcu**

Podaci o programu usavršavanja

Podaci o predavaču i polaznicima

Troškovi programa usavršavanja

Prilozi

Naziv poslodavca

OIB Adresa

Mjesto Mjesto rada

Broj telefona E-adresa

Djelatnost ⓘ  
započnite unos... ✕ Dodaj

Odabrani NKD-ovi

Službeni popis svih djelatnosti možete vidjeti na poveznici:  
[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007\\_06\\_58\\_1870.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1870.html)

Poslovna banka IBAN

Osoba ovlaštena za zastupanje Trenutni broj zaposlenih

Izvor: <https://mjere.hr/>, pristup 25.03.2023.

Poduzeće prijavitelj u obrascu ispunjava 5 kategorija podataka; opće podatke, podatke o programu usavršavanja, podatke o predavaču i polaznicima, podatke o troškovima programa usavršavanja te učitava priloge.

Poduzeće prijavitelj u prvom koraku ispunjava osnovne podatke, naziv, OIB, adresu, lokaciju kao i lokaciju rada, kontakt podatke, podatke od poslovne banke i djelatnost. Ukoliko se navedeni korak provodi uz pomoć konzultantske kuće, u kontakt podatke uvodi se kontakt konzultanta koji preuzima komunikaciju sa HZZ u ime poslodavca.

U drugom koraku ispunjavaju se podaci o programu usavršavanja. Unutar navedenog navodi se naziv programa usavršavanja, naziv ustanove ili poslodavca koji će provesti usavršavanje s obzirom na to da se poduzeće može aplicirati na navedenu potporu uz usavršavanje u vanjskoj ustanovi, trajanje usavršavanja u danima i radnim satima. Kao

glavni dio programa usavršavanja navodi se cilj i opravdanost programa te sadržaj programa usavršavanja koji predstavlja i jedinicu za ocjenjivanje u samom programu. Isto tako, nužno je navesti i kompetencije koje će polaznici steći nakon što se provede program usavršavanja.

Slika 3. Podaci o predavaču i polaznicima u Zahtjevu

Zahtjev za potporu za usavršavanje

Zahtjev
Detalji
Uputstva

Opći podaci o poslodavcu

Podaci o programu usavršavanja

Podaci o predavaču i polaznicima

Troškovi programa usavršavanja

Prilozi

**Popis predavača**

Ime	Prezime	OIB	Kvalifikacija (razina i usmjerenje)

Dodaj novi red

**Podaci o polaznicima**

Ime	Prezime	OIB	Adresa i mjesto stanovanja	Kvalifikacija (razina i usmjerenje)	Naziv radnog mjesta	Datum zasnivanja radnog odnosa

Dodaj novi red

Spremi
Pošalji

Izvor: <https://mjere.hr/> , pristup 25.03.2023.

Treći korak ispunjavanja programa usavršavanja uključuje ispunjavanje podataka o predavačima i mentorima. Za predavača ili više njih, ovisno o kompleksnosti programa usavršavanja potrebno je navesti ime, prezime, OIB te kvalifikaciju, odnosno razinu i usmjerenje školovanja. Podaci o polaznicima sadržavaju ime, prezime, OIB, adresu i mjesto stanovanja, kvalifikaciju, odnosno razinu i usmjerenje školovanja, naziv radnog mjesta te datum zasnivanja radnog odnosa. Prilikom ocjenjivanja programa HZZ posebnu pozornost obraća na polaznike i mentore.

U četvrtom koraku ispunjavanja programa usavršavanja ukucavaju se podaci o troškovima programa usavršavanja. Troškovi se temelje na bruto 1 iznosu plaće. Pod podatke se uvodi broj polaznika, trošak predavača koji sudjeluju u izvođenju programa usavršavanja, odnosno njegova bruto 1 plaća, trošak materijala (ukoliko postoji) koji je potreban za provedbu i izvođenje programa usavršavanja, ukoliko postoji usavršavanje pri vanjskoj instituciji, putni trošak i trošak smještaja. Na kraju se navodi ukupan trošak programa

usavršavanja te se on raslojava po polazniku ukoliko je unutar programa više polaznika. Također, za svaki je trošak potrebno navesti obrazloženje.

Za predaju programa usavršavanja potrebno je kao zadnji korak učitati priloge. Pod priloge se uvrštava, ukoliko postoji, ponuda s navedenim troškovima usavršavanja, odnosno u slučaju kada se program provodi u vanjskoj instituciji te Izjava poslodavca da nije u poteškoćama koja se nalazi na stranicama HZZ-a kao univerzalan dokument koji poslodavac ovjerava potpisom i pečatom.

Nakon predanog zahtjeva čeka se ocjenjivanje i odluka HZZ-a. Ukoliko postoje nejasnoće u programu prilikom ocjenjivanja, referent kojem je dodijeljen program vraća isti na doradu sa komentarima. Kada se donese završna odluka, i ukoliko se program ocjeni pozitivno, poslodavac sa HZZ-om potpisuje obavezujući Ugovor te dostavlja zadužnicu na iznos koji mu je dodijeljen, a koja vrijedi sve do isteka Ugovorne obveze, odnosno do završetka programa usavršavanja.

Poslodavac je dužan zadržati djelatnike koji su bili uključeni u program usavršavanja zadržati na radnom mjestu udvostručeno vrijeme od vremena usavršavanja. Izvanredne situacije, poput otkaza radnika, opravdane su od strane HZZ-a, a u suprotnom poslodavac je dužan vratiti iznos koji je dobio za usavršavanje u visini koju odredi HZZ.

Nakon završetka programa usavršavanja, poslodavac je HZZ-u dužan dostaviti završno izvješće te potvrde o programu usavršavanja koje se dostavljaju i polaznicima usavršavanja. Poslodavac je isto tako dužan dostaviti određenu financijsku dokumentaciju koja obuhvaća; platne liste mentora u razdoblju usavršavanja zajedno sa pripadajućim JOPPD obrascima i bankovne izvratke na kojima je vidljiva uplata plaće. Osim navedenog, ukoliko je bilo korištenja materijala u programu usavršavanja, važno je da poslodavac dostavi račune nabavljenog materijala sa pripadajućim bankovnim izvadcima na kojima je vidljiva uplata. Sve navedeno važno je dostaviti u određenom roku koji je propisan od strane HZZ-a kako bi se sredstva pravovremeno opravdala.

Tablica 3. Provedena usavršavanja u poduzeću

<b>SEKTOR</b>	<b>BROJ POLAZNIKA</b>
<b>RECEPCIJA</b>	3
<b>KUHINJA</b>	7
<b>BAR</b>	5
<b>SPREMAČICE</b>	1
<b>SLASTIČARNA</b>	2
<b>RAČUNOVODSTVO</b>	1
<b>UKUPNO</b>	18

Izvor: sistematizacija autorice prema internoj dokumentaciji hotela

Unutar hotela u protekloj je godini provedeno ukupno 18 usavršavanja kroz sektore. Programi na koje je poduzeće apliciralo razlikuju se po sektorima;

#### Recepcija

- Recepcioner
- Stručni suradnik u digitalnom poslovanju na recepciji

#### Kuhinja

- Kuhar
- Specijalist u pripremi vegetarijanskih i veganskih jela

#### Bar

- Sommalier
- Konobar

#### Spremačice

- Spremačica

#### Slastičarna

- Slastičar

#### Računovodstvo

- Računovodstveni referent

#### **4.4.2. Osposobljavanje na radnom mjestu**

Mjera osposobljavanja Hrvatskog zavoda za zapošljavanje nezaposlenim osobama omogućuje stjecanje praktičnih znanja i vještina za obavljanje poslova na radnom mjestu ili obnavljanje vještina koje su izgubljene tijekom proteka vremena.

Navedena mjera u pravilu traje od 1 do 4 mjeseca, ali kada se radi o osobama uključenim u Program integracije ranjivih skupina na tržište rada, mjera se može produžiti do 6 mjeseci. Ciljane skupine predstavljaju nezaposlene osobe prijavljene u evidenciju nezaposlenih osoba, a osposobljavaju se za rad u zanimanjima složenosti do 3. stupnja ISCED, odnosno srednjoškolsko obrazovanje te nezaposlene osobe prijavljene u evidenciju nezaposlenih osoba, a osposobljavaju se za specifične programe iz sustava visokih tehnologija i više kvalifikacijske razine ISCED 4 i više za koje nema formalnih programa obrazovanja. Uvjet je završena najmanje četverogodišnja srednja strukovna škola ili visokoškolska razina i neposjedovanje radnog iskustva za poslove za koje će se osposobljavati.

Kada se govori o prihvatljivim troškovima, za osobe iz ciljane skupine do ISCED 3. prihvatljivi troškovi iznose do 225,00 EUR za programe osposobljavanja do ISCED 2. te 265,00 EUR za programe osposobljavanja do ISCED 3. kada se govori o mjesečnoj naknadi troškova mentorstva. Isto tako, prihvatljivi su troškovi zdravstvenih pregleda ukoliko su neophodni za program osposobljavanja. U drugoj skupini, do ISCED 4., prihvatljive troškove predstavljaju troškovi mentorstva u iznosu do 300,00 EUR mjesečno po polazniku, troškovi vanjskog predavača i nastavnog materijala te zdravstvenih pregleda, ukoliko su oni neophodni za program osposobljavanja.

Nakon što je program osposobljavanja odobren, HZZ zahtjeva određena sredstva osiguranja u obliku bjanko zadužnice na iznos koji odredi HZZ.

Prijava na navedeni program kreće pronalaskom prikladnih kandidata, ovisno o djelatnosti u kojoj se prijavitelj nalazi. Nakon pronalaska kandidata slijedi predaja zahtjeva putem online aplikacije HZZ, a zahtjev sadržava podatke o poslodavcu, podatke o programu s definiranim razlozima za provedbu, trajanjem, ishodima učenja, zanimanjima i vještinama stečenim nakon osposobljavanja, podatke o mentorima i predavačima, podatke o izabranim polaznicima, podatke o troškovima programa osposobljavanja te ostalim troškovima s priloženim ponudama ukoliko ih ima i izjavu poslodavca o stečenoj kvalifikaciji i radnom

iskustvu mentora. Nakon predane prijave, HZZ od strane Porezne uprave ishodi potvrdu o obvezama po osnovi poreza i doprinosa koji moraju biti podmireni u trenutku prijave na projekt.

## Primjer iz prakse

Prilikom ispunjavanja Zahtjeva koji se podnosi online putem na web stranicama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ispunjava se pet kategorija podataka; opći podaci o poslodavcu, program osposobljavanja, podaci o mentoru/predavaču, podaci o polaznicima, troškovi programa osposobljavanja te prilozi.

Opći podaci o poslodavcu obuhvaćaju naziv, OIB, adresu, lokaciju kao i lokaciju rada, kontakt podatke, podatke od poslovne banke i djelatnost. Ukoliko se navedeni korak provodi uz pomoć konzultantske kuće, u kontakt podatke uvodi se kontakt konzultanta koji preuzima komunikaciju sa HZZ u ime poslodavca.

Slika 4. Program osposobljavanja u Zahtjevu

Izvor: <https://mjere.hr/>, pristup 25.03.2023.

Nakon ispunjavanja općih podataka prelazi se na sam program osposobljavanja. Prvenstveno se navodi naziv programa osposobljavanja te razlozi koji su naveli i inspirirali poslodavca za navedeni program. Isto tako, računa se i period osposobljavanja te sati osposobljavanja s obzirom na vikende i neradne dane te radne sate u danu. Hrvatski zavod za zapošljavanje, s obzirom na to da je provođenje osposobljavanja pod njihovim okriljem, veliku pozornost pridaje kompetencijama i znanjima koje će polaznici osposobljavanja steći

nakon osposobljavanja, tako da se u program navode minimalno kompetencije koje će se steći nakon provedenog programa, znanja koja će polaznici steći kao i praktične vještine.

Treći i četvrti korak ispunjavanja programa usavršavanja uključuje ispunjavanje podataka o predavačima i mentorima. Za predavača ili više njih, ovisno o kompleksnosti programa usavršavanja potrebno je navesti ime, prezime, OIB te kvalifikaciju, odnosno razinu i usmjerenje školovanja. Podaci o polaznicima sadržavaju ime, prezime, OIB, adresu i mjesto stanovanja, kvalifikaciju, odnosno razinu i usmjerenje školovanja, naziv radnog mjesta te datum zasnivanja radnog odnosa.

Slika 5. Troškovi programa osposobljavanja u Zahtjevu

**Troškovi programa osposobljavanja**

Broj polaznika osposobljavanja	Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike

**Dodaj novi red**

Troškovi programa osposobljavanja za specifične programe iz sustava visokih tehnologija, složenijih i poslova više kvalifikacijske razine (ISCED 4 i više)

Broj polaznika osposobljavanja	Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak vanjskog predavača teorijske nastave	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak nastavnog materijala potrebnog za provođenje osposobljavanja

**Dodaj novi red**

**Specifikacija/obrazloženje troškova**

Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike

**Dodaj novi red**

Specifikacija/obrazloženje troškova osposobljavanja za specifične programe iz sustava visokih tehnologija, složenijih i poslova više kvalifikacijske razine (ISCED 4 i više)

Trošak mentorstva	Trošak zdravstvenih pregleda za polaznike	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak vanjskog predavača teorijske nastave	Ostali troškovi osposobljavanja - trošak nastavnog materijala potrebnog za provođenje osposobljavanja

**Dodaj novi red**

Izvor: <https://mjere.hr/>, pristup 25.03.2023.

Troškovi programa osposobljavanja sljedeća su stavka koju poslodavac, ili njihov konzultant ispunjava. Prilikom ispunjavanja stavke troškovi, potrebno je navesti broj polaznika osposobljavanja, koliko iznosi trošak mentorstva, a on se računa na temelju plaće mentora unutar poduzeća te trošak zdravstvenih pregleda ukoliko su oni prihvatljivi za navedeni program osposobljavanja. Pod ostale troškove ubrajaju se troškovi vanjskog predavača ukoliko se poduzeće odluči, i smatra važnim, uključiti vanjsku instituciju, poput učilišta, u svoj program osposobljavanja, odnosno, ukoliko smatra kako je teorijski dio nastave važan. Isto tako, prilikom praktičnog dijela osposobljavanja, ovisno o programu,



potreban je materijal za izvođenje. Najčešće se trošak materijala procjenjuje na temelju dosadašnjeg iskustva te cijena materijala sa kojima se poduzeće susreće svakodnevno. Uz brojčani dio troškova, važno je uvrstiti i obrazloženja. Cijeli program mora biti transparentan te je važno da ukoliko se program kombinira sa vanjskom ustanovom ili ukoliko je potrebno obaviti zdravstvene preglede, poduzeće potkrjepljuje program ponudama. U priloge se ubrajaju ranije navedene ponude, ukoliko ih ima te Izjavu poslodavca o stečenim kvalifikacijama i radnom iskustvu mentora.

Hrvatski zavod za zapošljavanje, naknadno će zatražiti potvrdu Porezne uprave o nepostojanju dugovanja.

Ukoliko se program ocjeni pozitivno, poslodavac je dužan dostaviti HZZ-u preslike tekućeg računa radnika, Zahtjeve za novčanu pomoć potpisane od strane polaznika osposobljavanja te zadužnicu na iznos koju odredi HZZ. Nakon dostavljanja navedene dokumentacije, HZZ sa polaznicima i sa poslodavcem sklapa Ugovor koji sadrži prava i obveze poslodavca i djelatnika.

Svaki mjesec poslodavac je dužan dostaviti Evidencijsku listu sa ispunjenim satima rada polaznika na temelju koje se polazniku isplaćuje naknada za pohađanje osposobljavanja. Nakon završetka osposobljavanja, polaznici dobivaju Potvrde o osposobljavanju, a poslodavci su dužni izraditi uz navedene Potvrde, i Završni izvještaj, te HZZ-u dostaviti dokumentaciju kojom će se opravdati osposobljavanje, a odnosi se na JOPPD obrasce, platne liste mentora u trajanju programa, izvode kao potvrde uplate plaće te ukoliko je bilo troška materijala, potrebno je još dostaviti i račune za materijal kao i izvode.

Hotel je ostvario potporu za osposobljavanje za dva polaznika. Prvi polaznik prolazi osposobljavanje za radno mjesto radnika u održavanju. Polaznik je u sufinanciranom razdoblju od 13.10.2022. do 12.02.2023. godine, i za njega je hotel ostvario potporu od 6.800,00 kn, dok sam polaznik prima naknadu u toku osposobljavanja mjesečno, koja se sastoji od minimalnog dijela plaće te putnih troškova, koji ovise o mjestu stanovanja i mjestu rada. Kako bi se ostvarila sredstva od strane zavoda te sklopio Ugovor, poslodavac je morao dostaviti Zahtjev za ostvarivanje prava na novčanu pomoć te bjanko zadužnicu na 50.000,00 HRK, odnosno 6.636,14 EUR.

## **5. PREDNOSTI I NEDOSTACI KORIŠTENJA MJERA EUROPSKE UNIJE U KONTINENTALNOM TURIZMU – OSVRT KORISNIKA**

Sa direktoricom hotela 01.03.2023. godine obavljen je intervju kako bi se ukazalo na prednosti i nedostatke prijave na mjere Europske unije od strane korisnika različitih mjera. Direktorica navodi kako je na prvu mjeru aplicirala 2020. godine te da do tada nije aplicirala na mjere. Najveće probleme prilikom prijave predstavljala je opsežna dokumentacija za koju u poduzeću nije postojala kompetentna osoba te je navedeno iziskivalo trošak vanjskih konzultanata. Isto tako direktorica smatra kako su ulaganja prije same predaje projekta velika, a odnose se na projektnu dokumentaciju te angažman konzultanata. Kao još jedan problem navodi dugo vrijeme čekanja od predaje projekta do odobravanja i implementacije. Dugo vrijeme čekanja otežava proces funkcioniranja u poduzetništvu jer se tehnologija mijenja iz dana u dan i potrebno je biti ažuran. Direktorica smatra kako je poduzeće ostvarilo velik napredak uz sufinanciranje od strane Europske unije s obzirom na to da je sredstva koja bi svakako bila uložena u napredak preusmjerila u druga ulaganja i tako podigla razinu poduzeća. Svoje je zaposlenike usavršila, osposobila i educirala na teret Hrvatskog zavoda za zapošljavanje te si na taj način bez troškova osigurala kvalitetnu radnu snagu. Provođenjem svih gore navedenih mjera, poduzeću je podignuta konkurentnost, ostvarilo je prepoznatljivost i povećale su se kompetencije zaposlenika. Direktorica navodi kako se kroz sve mjere pridaje posebna pozornost za uvođenje novih tehnologija kako bi se ostvarila digitalna tranzicija što smatra iznimno važnim za napredak sveukupnog gospodarstva. Zapaža se kako su djelatnici s omogućenim edukacijama zadovoljniji na radnom mjestu, poboljšano rade te korištenjem novih alata koji su im omogućeni imaju veći prostor prilikom vremenskog rasporeda, a osim navedenog, imaju i ideje o napretku poduzeća.

Direktorica smatra kako je nužno riješiti problem opsežne dokumentacije i vremena provedbe, ali sa mjerama je zadovoljna i namjerava ih koristiti i dalje u svrhu napretka poduzeća.

## 6. ZAKLJUČAK

Turizam u RH je jedna od najvažnijih gospodarskih grana koja predstavlja 11,4% izravnog udjela u BDP-u, a turizam automatski veže i druge djelatnosti poput trgovine na malo, proizvodnje trgovačke robe i slično. Ukupni udio turizma kreće se na razini od oko 16,9% BDP-a, što je najveći udio u odnosu na druge države članice Europske unije kada se u obzir uzima direktni i indirektni dio.

Hrvatska obiluje prirodnima ljepotama, a najveća prednost u odnosu na konkurenciju je Jadransko more, blaga klima, s toplim ljetom i umjereno hladnom zimom, pogoduje turizmu i njegovom dodatnom razvoju. Iako uz sve navedene predispozicije Republika Hrvatska, kao turistička zemlja ne bilježi dovoljan razvoj sukladno potencijalu prirodnih resursa koje ima. Generalno, u turizmu Republike Hrvatske najrazvijenije turističko područje predstavlja područje Dalmacije, Istre i Kvarnera, a kontinentalni dio bilježi slab razvoj i uvelike zaostaje.

Među osnovnim problemima razvoja kontinentalnog turizma smatra se velika fluktuacija radne snage do koje dolazi zbog odlazaka na rad na sezone, nedovoljna organiziranost i sluh za stvaranjem objedinjene turističke ponude s ciljem produžetka sezone, što donosi manje prihode te u konačnici manju konkurentnost i smanjenje prostora za daljnja ulaganja te novu ponudu. Dodatan udarac na razvoj turizma napravila je pojava pandemije COVID-19, koja je značajno unazadila situaciju.

S obzirom na navedeno Europska unija, te RH je donesla plan NPOO u cilju oporavka gospodarstva. Mehanizam za oporavak i otpornost osmišljen je kako bi se osigurala financijska potpora koja će pomoći pri ubrzavanju provedbe održivih reformi i javnih ulaganja pri državama članicama. Očekuje se da će se oporavak ostvariti kroz 6 stupova: zelena tranzicija, digitalna transformacija: pametan, održiv i uključiv rast, socijalna i teritorijalna kohezija, zdravlje te gospodarska, socijalna i institucionalna otpornost i politike za sljedeću generaciju, djecu i mlade. Navedeni mehanizam i potpore su prikazani na obiteljskom hotelu iz Bjelovarsko-bilogorske županije koji je primjer dobre prakse. Hotel konstantno ostvaruje porast broja noćenja kroz godine te ostvaruje konstantan rast prihoda. Poslovni subjekt se kontinuirano prijavljuje na javne pozive/natječaje raspisane od strane nadležnih institucija u cilju ostvarenja bespovratnih sredstava. Kao što je vidljivo iz primjera hotel je ostvario značajne potpore koje su doprinijele razvoju kompetencija radne snage, digitalizaciji poslovanja, stvaranju dodatnih sadržaja u ponudi s ciljem produženja

sezone, što je sve utjecalo na povećanje konkurentnosti i stvaranju preduvjeta za daljnji rast i razvoj. Osim navedenog prikazani su iskustva korisnika bespovratnih sredstava s kojima se susretao tijekom prijave i provedbe predmetnih mjera.

S obzirom da je mehanizam NPOO na samome početku razdoblja Hrvatska još uvijek može iskoristiti maksimum od sredstava koje joj je EU dodijelila, jer je aktualna financijska perspektiva dostupna do 2026. godine, što će pozitivno utjecati na sve segmente i subjekte hrvatskog gospodarstva te turističkog sektora.

## Literatura

1. Europski parlament i Vijeće (2021.): Uredba (EU) 2021/241 o uspostavi Mehanizma za oporavak i otpornost, Službeni list Europske unije, [uredba-o-uspostavi-mehanizma-za-oporavak-i-otpornost.pdf \(gov.hr\)](#) , pristup: 13.02.2023.
2. Farena K. (2018.): Potencijali razvoja turizma kontinentalne Hrvatske, diplomski rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:528096> , pristup: 28.08.2023.
3. Grgić I. (2013.): Turizam kao djelatnost, prezentacija, Visoko gospodarsko učilište u Križevcima, Križevci, <https://vguk.hr/multimedia/416bcc7a2f066bf781ed17adc15dca9f25736608c1c23dfb1fab488fcc6a78a18949f3391551171498.pdf> , pristup 22.02.2023.
4. Gučik M. (1998.): Izvori informacija o turističkoj potražnji, Tour. Hosp. Manag. God. 4, Br. 2, Str. 303-310, Ekonomski fakultet, Sveučilište Matej Bel, Banska Bystrica, Slovačka, <https://hrcak.srce.hr/file/268363> , pristup 10.03.2023.
5. Hamag Bicro (2022.): Bespovratne potpore za digitalizaciju, <https://hamagbicro.hr/objavljen-poziv-bespovratne-potpore-za-digitalizaciju/> , pristup: 26.02.2023.
6. Hrvatski sabor (2021.): Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine, NN 13/2021, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021\\_02\\_13\\_230.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_02_13_230.html) , pristup: 01.03.2023.
7. Hrvatski sabor (2023.): Strategija razvoja održivog turizma do 2030. godine, NN 123/17, [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023\\_01\\_2\\_18.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023_01_2_18.html) , pristup: 26.02.2023.
8. Hrvatski zavod za zapošljavanje (2023.): Osposobljavanje na radnom mjestu, <https://mjere.hr/mjere/osposobljavanje-na-radnom-mjestu-2023/> , pristup: 10.02.2023.
9. Hrvatski zavod za zapošljavanje: Projekti, <https://mjere.hzz.hr/o-hzz-u/projekti/> , pristup: 27.02.2023.
10. Interni podaci poduzeća
11. Jakovljević M. (2020.): Turizam kao pokretač rasta i razvoja Republike Hrvatske, završni rad, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, Osijek, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:979965> , pristup 20.02.2023.
12. Koncul N., Ekonomika i turizam, Mikrorad d.o.o., Zagreb, 2009

13. Novak K. (2015.): Utjecaj turizma na gospodarstvo, završni rad, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:675087> , pristup 19.03.2023.
14. Oršanić A. (2013.): Komparativna analiza stupnja razvoja turizma u Republici Hrvatskoj 1980-ih godina i danas, završni rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:731173> , pristup: 30.03.2023.
15. Republika Hrvatska, Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja (2022.): Bespovratne potpore za digitalizaciju, <https://mingor.gov.hr/javni-pozivi-i-natjecaji-7371/javni-pozivi-i-natjecaji-ministarstva/otvoreni-javni-pozivi-i-natjecaji/24-6-2022-bespovratne-potpore-za-digitalizaciju/8847> , pristup: 26.02.2023.
16. Republika Hrvatska, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2021.): Europski socijalni fond +, <https://esf.hr/esfplus/esf/> , pristup: 24.04.2023.
17. Republika Hrvatska, Ministarstvo zdravstva: Zdravstveni turizam, <https://zdravlje.gov.hr/zdravstveni-turizam-5532/5532>, pristup: 14.03.2023.
18. Republike Hrvatska, Ministarstvo turizma i sporta (2022.): Program potpora male vrijednosti Konkurentnost turističkog gospodarstva, [220531\\_program\\_KTG2022.pdf \(gov.hr\)](https://www.gov.hr/220531_program_KTG2022.pdf), pristup: 15.03.2023.
19. Rukelj H. (2022.): Turistički resursi i razvoj turizma u kontinentalnoj Hrvatskoj, diplomski rad, Sveučilište Sjever, Koprivnica, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:611898> , pristup: 30.03.2023.
20. Strunje P. (2020.): Predviđanje turističke potražnje – analiza pojmova i modela, završni rad, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:671172> , pristup 30.03.2023.
21. Svetlačić R. (1995.): Marketing aspekti turističkog gospodarstva, magistarski rad, Sveučilište u Rijeci, Hotelijerski fakultet u Opatiji, Opatija, <https://www.bib.irb.hr/823695> , pristup 21.02.2023.
22. Vlada Republike Hrvatske (2021.): Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026., <https://vlada.gov.hr/UserDocsImages/Vijesti/2021/srpanj/29%20srpnja/Plan%20oporavka%20i%20otpornosti%2C%20srpanj%202021..pdf> pristup 01.03.2023.

## **Popis slika**

Slika 1. Šest stupova Mehanizma za oporavak i otpornost .....	8
Slika 2. Opći podaci o poslodavcu u Zahtjevu .....	22
Slika 3. Podaci o predavaču i polaznicima u Zahtjevu.....	23
Slika 4. Program osposobljavanja u Zahtjevu .....	27
Slika 5. Troškovi programa osposobljavanja u Zahtjevu .....	28

## **Popis tablica**

Tablica 1. Dolasci u hotelu korisnika za 2021. ....	11
Tablica 2. Dolasci u hotelu korisnika za period 01.01.2022. – 31.05.2022. ....	12
Tablica 3. Provedena usavršavanja u poduzeću .....	25