

# NOVE VJEŠTINE ZA ZAPOŠLJAVANJE U TURIZMU

## MODUL I - SOCIJALNE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE



SREDIŠNJI DRŽAVNI URED  
ZA DEMOGRAFIJU I MLADE

*Ovaj projekt je proveden uz financiranje Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade*

# Što su komunikacijske vještine?

**Trebamo li zaista poraditi na komunikaciji, ako je očito da nam već tako dobro ide?**

**Naravno da trebamo!**

Prema riječima Stephena R. Coveya: „Najvažniji dodatak svakom našem odnosu nije ono što izgovorimo ili napravimo, već ono što jesmo. Ako su naše riječi i djela rezultat površnih ljudskih odnosa, umjesto naše istinske biti, drugi će ljudi osjetiti tu dvoličnost. Jednostavno nećemo moći uspostaviti i održati temelje potrebne za učinkovite međusobne odnose.“

Iz navedenoga vidimo koliko su važni komunikacija i način na koji komuniciramo i surađujemo s drugim ljudima, što se osobito odnosi na turizam. Kako je već rečeno, komunikacija je temelj svih naših odnosa i osnova naših međusobnih odnosa i osjećaja.

Komunikacija uključuje razmjenu (prijenos, šifriranje i dešifriranje) informacija i stvara nova, informiranija značenja i razumijevanja za sve sudionike. Zato komunikacija ne znači samo davanje ili slanje informacija, već dijeljenje informacija, odnosno prikupljanje, stvaranje i unapređivanje znanja.

Socijalne vještine također su važne u sektoru turizma. Što su socijalne vještine? Možemo li ih poboljšati? Naravno da **MOŽEMO**.

Socijalna vještina je svaka kompetencija koja olakšava interakciju i komunikaciju s drugima pri čemu se socijalna pravila i odnosi stvaraju, komuniciraju i mijenjaju verbalno i neverbalno. Proces učenja ovih vještina naziva se socijalizacijom. Za socijalizaciju je iznimno važna povezanost međuljudskih vještina. Međuljudske vještine su sposobnost dobre komunikacije ili interakcije s drugim ljudima, odnosno ponašanje i taktika koje neka osoba primjenjuje kako bi ostvarila učinkovitu interakciju s ostalima. Pozitivne međuljudske vještine, između ostalog, uključuju uvjerljivost, aktivno slušanje, delegiranje i vođenje.

Dakle, stjecanje dobrih komunikacijskih i socijalnih vještina važno je iz sljedećih razloga:

- U učinkovitoj komunikaciji poštuje se i cijeni drugu osobu.
- Pomaže nam da se bolje razumijemo. Međutim, razumijevanje nije jedina svrha komunikacije. Ponekad komuniciramo kako bi se sukobili, opovrgnuli ili podcijenili itd. i to je sasvim prihvatljivo.
- Učinkovita komunikacija pomaže nam da se ugodnije osjećamo u društvu i potiče nas na daljnju, još bolju i učinkovitiju komunikaciju.

Komunikacijske i socijalne vještine mogu se razvijati i unaprjeđivati, osobito ako smo u svakodnevnom osobnom ili profesionalnom kontaktu s ljudima. To je još izraženije i važnije u turizmu.

Neki nam savjeti mogu pomoći u boljoj komunikaciji s ljudima općenito.

Sljedeći savjeti mogu pomoći u boljoj komunikaciji i uspješnom ostvarivanju ciljeva:

- Odvojite vrijeme za razgovor, a da vas ne ometaju drugi ljudi, telefoni, računala ili televizor.
- Razmislite o tome što želite reći.
- Jasno recite ono što želite.
- Uputite jasnu poruku kako bi vas ostali točno čuli i razumjeli što mislite.
- Slušajte stranku/partnera. Načas zanemarite svoje misli i pokušajte razumjeti tuđe namjere, osjećaje, potrebe i želje (to se zove suosjećanje).
- Vodite računa o tonu glasa.
- Sjetite se da niste uvijek u pravu. Ako tema o kojoj raspravljate nije toliko važna, ponekad popustite ili se složite da se ne slažete.
- Nemojte prebrzo donositi zaključke. Saznajte sve činjenice i nemojte nagađati.
- Razgovarajte o onome što se zaista dogodilo. Nemojte suditi.

Turistički radnici pružaju turistima jedan od prvih dojmova o zemlji. U ovom su sektoru, u interakciji s turistima, kvalitete poput profesionalnosti, integriteta, točnosti i ljubaznosti pokazatelji koji vode zadovoljstvu. Veća je vjerojatnost da će turistički radnici s dobrim općim, socijalnim i komunikacijskim vještinama ostvariti dobre odnose s turistima.

Neke od važnih značajki komunikacijskih i socijalnih vještina su:

1. Znanje engleskog i ostalih stranih jezika;
2. Vještine usmene i pisane komunikacije i govor tijela;
3. Odjeća i način odijevanja;
4. Izgled i vizualna komunikacija;
5. Način komunikacije;
6. Znanje o zemlji i opća kultura;
7. Opće znanje i profesionalna etika;
8. Poznavanje formalnog i neformalnog protokola;
9. Vještine davanja ili prenošenja informacija turistima;
10. Poznavanje radne etike kao što je poštenje, spremnost na pomoć bez postavljanja uvjeta itd.

Zato je važno naučiti i steći ove vještine. Neke od prednosti stjecanja komunikacijskih vještina su:

- a) učinkovito informiranje posjetitelja;
- b) prepoznavanje stavova pojedinaca;
- c) jačanje odnosa s turistima i poticanje na ponovni posjet;
- d) rješavanje složenih problema i
- e) uspostavljanje mreže odnosa sa stranim turistima.

Trebali bismo imati na umu važnost podučavanja socijalnih vještina i usvajanja vještina rješavanja problema vezanih za socijalne vještine. Međutim, socijalne vještine koje se podučavaju prilagođene su potrebama polaznika.

Glavne kategorije vještina su:

- regulacija osjećaja;
- suočavanje s maltretiranjem i pritiskom;
- izražavanje osjećaja;
- socijalna komunikacija;
- pregovaranje i rješavanje sukoba;
- iskazivanje suosjećanja;
- zauzimanje za vlastite stavove;
- ponašanje u skladu s godinama i
- planiranje i organizacija.



Naposljetku, donosimo **10 zapovjedi ugostiteljstva i turizma** koje su temelj razvoja profesionalnog i pozitivnog ponašanja u nazočnosti klijenta:

- Nasmiješi se i budi pozitivan.
- Pozdravi sve koje sretniš: dobro jutro, dobar dan, dobra večer, dobro došli, nema na čemu, oprostite itd.;
- Odgovor je uvijek da, a nikad ne;
- Gostov problem je i tvoj problem;
- Apsolutna čistoća i sigurnost je odgovornost svih;
- Otprati gosta, nemoj mu samo pokazati;
- Pomozi kolegama;
- Nemoj jesti, piti, pušiti ili čavrljati s kolegama u prostorima za goste;
- Uživaj u svom poslu, ponašaj se prema gostima i kolegama s poštovanjem i dostojanstvom;
- Ponašaj se kao predstavnik svog hotela u hotelskim prostorima i izvan njih.

## ZANIMLJIVI VIDEO ZAPISI

<https://www.youtube.com/watch?v=mPRUNGGORDo&t=195s>

<https://www.youtube.com/watch?v=twSumTncoPQ>

|



# I. Poštovanje



Provjerite vlastito ponašanje primjenjujući sljedećih 7 savjeta:

- **R** - Uočite kakav dojam ostavlja ono što govorite. Obratite pažnju i pazite na povratne informacije koje šalju drugi ljudi. Pripazite na svoj ton i primjenjujte dobre neverbalne vještine.
- **E** - Izbacite negativne riječi i izraze iz svog rječnika. Ne upotrebljavajte riječi koje mogu nekoga povrijediti ili uvrijediti ili ih se može pogrešno protumačiti.
- **S** - Razgovarajte s ljudima, a ne o njima. Uključite se u razgovor, a ne u raspravu ili prodiku.
- **P** - Vježbajte uvažavanje. [Svakodnevno pokazujte ljudima oko sebe](#) da ih uvažavate riječima i djelima.
- **E** - Zaslužite poštovanje drugih ponašajući se s poštovanjem. Nemojte očekivati poštovanje od drugih ako se ružno ponašate.
- **C** - Razmislite o tuđim osjećajima prije nego što nešto kažete ili napravite. Jesu li vaše riječi ljubazne? Jesu li neophodne?
- **T** - Odvojite vrijeme da saslušate druge. Nemojte ih prekidati. [Uvijek prvo saslušajte](#).

I, kakav je rezultat? Primjenjujete li redovito sve navedeno? U čemu se možete poboljšati? Odaberite jedan od ovih opisa poštovanja i radite na tome da ga svakodnevno primjenjujete u komunikaciji.



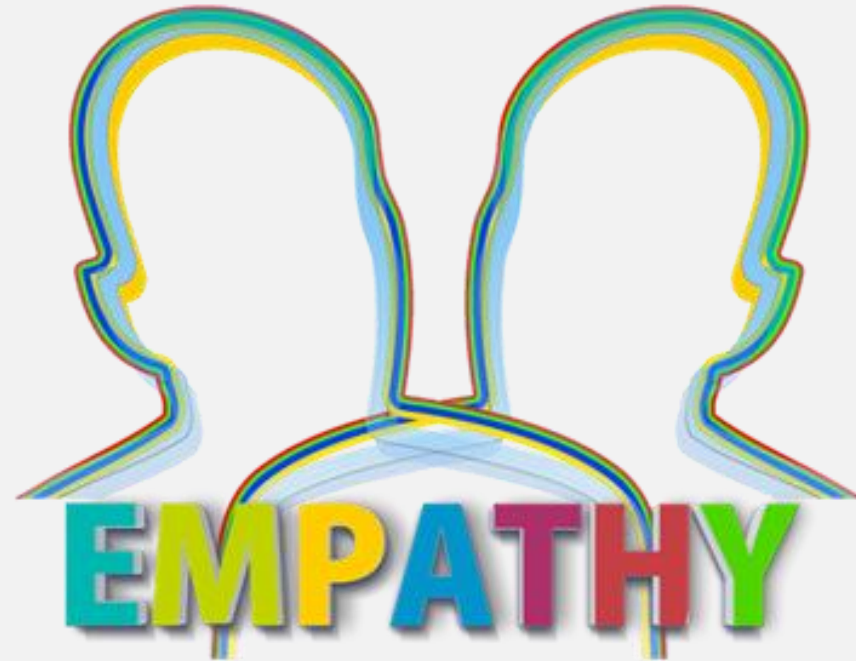
Poštovanje je način pozitivnog postupanja ili razmišljanja o nečemu ili nekome; iskazuje uvažavanje dobrih i vrijednih kvaliteta. To je i proces iskazivanja časti nekome kroz brigu ili obzir za njegove potrebe ili osjećaje.

Osim toga, poštovanje u turizmu znači i pokazivanje poštovanja za različite kulture, rase, religije itd. Ljudi koji drže do odgovornog i održivog turizma moraju poštovati lokalne kulture na svim razinama. Svi bi se postupci trebali temeljiti na poštovanju. Čak i ako se ne slažete s nekim običajima ili zahtjevima, poštujujte svoju ulogu posjetitelja u tuđem domu, slijedite upute domaćina i prilagodite svoje ponašanje lokalnim običajima.

Video zapisi:

- <https://www.youtube.com/watch?v=uO5T6p4RUHc> – Travel enjoy Respect
- <https://www.youtube.com/watch?v=JFbbKbdqoJg> – sustainable Tourism
- <https://www.youtube.com/watch?v=mwFeHcDVH38> (Respect in the Workplace - Respecting Our Differences)
- <https://www.youtube.com/watch?v=muoM-Fst2fA> – Respect in the workplace

## 2. Suosjećanje i samopouzdanje



Ono što većina ljudi smatra pod "suosjećanjem" je „osjećanje tuđih emocija i stavova i aktivna zainteresiranost za njihove probleme”.

- Uočite emocionalne znakove. Dobro slušajte i obratite pažnju na neverbalnu komunikaciju, prepoznajte suptilne znakove, gotovo podsvjesno.
- Pomozite drugima prepoznajući njihove potrebe i osjećaje.
- Pokažite osjećajnost i razumijevanje za tuđe stavove.

**Samopouzdanje** je izraz kojim opisujemo kako vidimo vlastite sposobnosti obavljanja uloga, funkcija i zadataka.

**Samopoštovanje** je izraz kojim opisujemo kako vidimo sebe, svoj izgled, razmišljanje, bez obzira osjećamo li se vrijedno ili priznato. Ljudi s niskom razinom samopoštovanja često imaju nisku razinu samopouzdanja, ali ljudi s niskim samopoštovanjem također mogu imati nisko samopouzdanje. Međutim, moguće je i da ljudi s niskim samopoštovanjem budu puni samopouzdanju u nekim područjima.

**Asertivnost** je zauzimanje za vlastito mišljenje i načela. Možete promijeniti mišljenje, ako smatrate da je to ispravno, ali ne zato jer drugi na vas vrše pritisak.

**Asertivnost, samopouzdanje i samopoštovanje** vrlo su usko povezani. Razvijajući samopouzdanje, ljudi postaju sve asertivniji.

Ljudi uče na pogreškama. Učenje iz pogrešaka i rješavanje problema može biti važna karika za jačanje samopouzdanja i omogućavanje budućeg uspjeha.

Gotovo svaki profesionalac u industriji ponudio je savjet kolegama koji su tek pokretali karijeru u turizmu i ugostiteljstvu. Ovo su neki od tih savjeta:

- Imajte povjerenja u druge. To je važan segment samopouzdanja jer u ovoj industriji ne možete ostvariti uspjeh sami.
- Svaka pogreška je prilika da se nešto nauči.
- Odredite male ciljeve i ostvarujte ih jedan po jedan.
- Nitko nije savršen i svi griješimo. Zato nastavite pokušavati i učiti iz vlastitih pogrešaka.
- Samopouzdanje ne dolazi samo po sebi, već se stiče iskustvom.
- Nemojte se bojati zatražiti pomoć ako nešto ne znate. Uvijek je bolje zatražiti pomoć, nego odustati.
- Važno je graditi samopouzdanje radeći stvari u kojima ste dobri. Nakon toga, možete se polako okušati i u zahtjevnijim zadacima kojih ste se prije ustručavali.
- Postat ćete uspješni kad učinite ostale uspješnima.
- Prvi korak u izgradnji nečijeg samopouzdanja je da toj osobi iskažete poštovanje i pružite znanje.
- Ne zaboravite, prepreke na koje nailazimo i rješenja koja pronalazimo čine igru zabavnom.
- Samopouzdanje je preteča jakog rukovođenja, osobito u grupi. Prilagodite rukovođenje situaciji. Suradujte s nekim tko razumije vaše slabosti i pokušajte postići najviše jedan od drugog.



## Video zapisi:

- 

[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1&v=VRXmsVF\\_QFY&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=VRXmsVF_QFY&feature=emb_logo)

- <https://www.youtube.com/watch?v=UzPMMSKfKZQ>

(The Importance of Empathy)

- <https://www.youtube.com/watch?v=w-HYZv6HzAs>

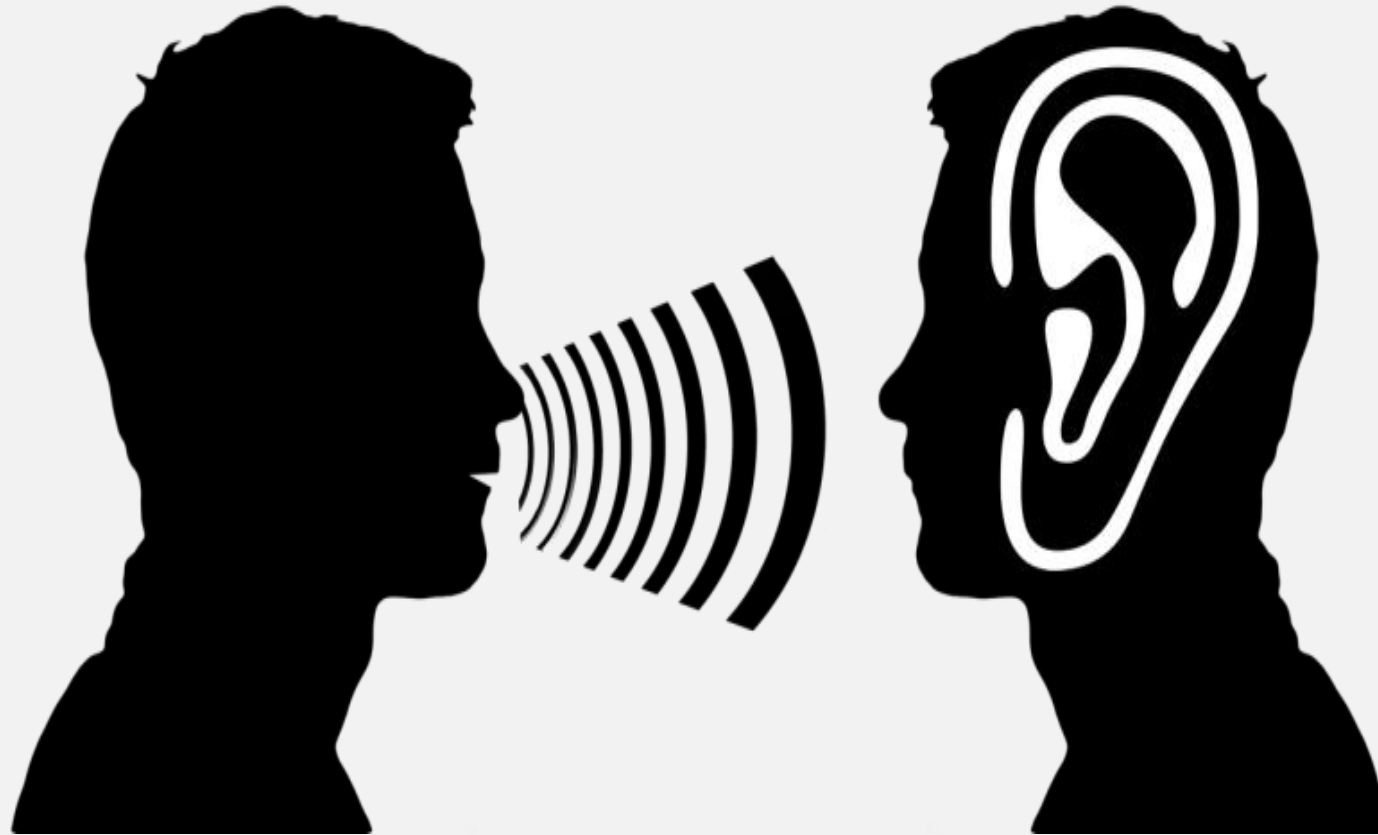
– the skill of confidence - TEDx

- <https://www.youtube.com/watch?v=sjdxUiAJ0UQ>

– How to speak with confidence



### 3. Aktivno slušanje



**Aktivno slušanje** je vještina koju se može usvojiti i razviti vježbom.

Međutim ponekad je teško savladati vještinu aktivnog slušanja pa iziskuje vrijeme i strpljenje . Kao što samo ime kaže, aktivno slušanje traži od osobe da aktivno sluša.

Drugim riječima, od osobe se traži da bude potpuno koncentrirana na ono što se govori, a ne da samo pasivno „čuje“ poruku govornika.

- Interes se govorniku može iskazati verbalnim i neverbalnim porukama kao što su održavanje kontakta očima, kimanje glavom i osmijeh, odobravanje govorenjem riječi „da“ ili jednostavno „mmm hmm“ kako bi ih potaknuo da nastave. Zahvaljujući ovoj povratnoj informaciji, govornik će se obično osjećati ugodnije pa će moći lakše, otvorenije i iskrenije komunicirati.
- Prije stjecanja vještina aktivnog slušanja, morate vježbati vještine asertivne komunikacije, t.j. komunikacijski stil u kojem se osoba zalaže za vlastite potrebe i želje, istovremeno uzimajući u obzir potrebe i želje drugih, bez pasivnog ili agresivnog ponašanja. Dakle, slušanje je važna komunikacijska vještina koja vam pomaže u interakciji s ostalima. Morate biti sposobni pažljivo slušati što vam poslodavac govori i što vaše kolege kažu na sastanku. Morate poslušati probleme klijenata i pokazati im da ste ih razumjeli. Ljudi dobro reaguju na druge kad osjećaju da ih se čuje.

Kao djelatnik u hotelijerstvu i ugostiteljstvu morate biti dobar slušač. Pažljivo slušajući goste, bolje ćete razumjeti ono što vam žele poručiti. To je još važnije kada se sporazumijevate na raznim jezicima jer morate poznavati i neverbalnu komunikaciju.

Sve se vrti oko hrane, smještaja i pića. Fokus je na turistima, putovanjima, atrakcijama i korisničkoj usluzi. Najjednostavnije rečeno, ugostiteljstvo, hotelijerstvo i turizam su tu da omoguće ljudima dobar provod i uživanje dok su na putu.

Stalno srećemo ljude koji rade u hotelijerstvu i ugostiteljstvu - srećemo ih kada odemo na piće, kada odemo nešto pojesti, tu su i kada odemo na luksuzno putovanje oko svijeta, odsjedamo u hotelu s pet zvjezdica i letimo poslovnom klasom. (Samo da se zna, mi to nikada ne radimo, ali shvatili ste smisao.) Naš društveni život i slobodno vrijeme jednostavno ne bi bili isti bez marljivih ljudi koji rade u ovom sektoru.

Ono što je važno znati o karijeri u hotelijerstvu, ugostiteljstvu i turizmu je da to nikada neće biti uobičajeni posao od devet do pet. Ljudi koji rade u ovom sektoru zaista se žrtvuju za tim i rade dok se ostali zabavljaju. Na primjer, ljudi koji rade u barovima i klubovima uglavnom rade u večernjim satima, a ljudi koji rade u turizmu najviše posla imaju upravo kad drugi ljudi putuju na ljetne praznike.

Poslovi u ugostiteljstvu i turizmu temelje se na pružanju prijateljske, učinkovite i brižne usluge kupcima. Samim tim, vrhunske komunikacijske vještine, strpljenje i ljubaznost ključni su da biste napredovali u tim industrijama. Morate zaista htjeti raditi u ovom sektoru da biste to dobro radili. Puno je teže biti ljubazan i koristan ako pri tom ne uživate u poslu koji radite.

Dakle, karijera u hotelijerstvu i ugostiteljstvu ne znači da ćete uživati u suncu i ludo se zabavljati na poslu, ali zasigurno nećete raditi uobičajeni posao od devet do pet!

## Gostoljubivost s ciljem

Ako radite u restoranu ili hotelu, morate voditi računa o nekoliko ciljeva.

- Gosti moraju biti zadovoljni uslugom i gostoprimstvom.
- Pronađite kreativna rješenja za moguće probleme.
- Udovoljite potrebama gostiju.

Dobre vještine slušanja znače puno više od pukog slušanja onoga što ljudi govore. Ako radite u restoranu, hotelu ili kozmetičkom salonu, morate čitati između redaka i odrediti kojim se uslugama ili problemima morate pozabaviti. Hotelijerska i ugostiteljska industrija izuzetno je konkurentna i zato je zadovoljstvo kupaca prioritet.

Video zapisi:

- <https://www.youtube.com/watch?v=rzsVh8YwZEq> – Active Listening
- [https://www.youtube.com/watch?v=oWe\\_ogA5YCU](https://www.youtube.com/watch?v=oWe_ogA5YCU) – 6 Tips for active listening
- <https://www.youtube.com/watch?v=D6-MleRrIe8> – How to improve your listening skills
- <https://www.youtube.com/watch?v=-BdbiZcNBXg> – Being A Good Listener with Portuguese Subtitles
- [https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7Iwl\\_U](https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7Iwl_U) – Active Listening: How To Communicate Effectively

#### 4. Otvorenost za nove ideje



**Otvorenost za nove ideje** – spremnost na uvažavanje ideja i mišljenja koja su nova ili drugačija od vlastitog

- Hotelijerstvo i ugostiteljstvo te turizam djelatnosti su usmjerene na korisnike pa zahtijevaju izvrsne vještine usluge, komunikacije i međuljudske vještine.
- Djelatnici u ovim djelatnostima moraju biti otporni i prilagodljivi i moraju se nositi s trendovima koji se u hotelijerstvu, ugostiteljstvu i turizmu stalno mijenjaju.
- Ostale ključne osobine su kulturna svjesnost i otvorenost za nove ideje. Budući da industrija uključuje putovanja u različite zemlje i kontinente, oni koji rade u ovom sektoru često će se morati baviti i komunicirati s ljudima iz raznih sfera života.

- Biti otvoren za nove ideje znači biti spreman uvažiti ideje i mišljenja koja su nova i različita od vlastitih pa je time ova vještina vrlo povezana s poštovanjem, kada se radi o socijalnim i komunikacijskim vještinama.
- U svakodnevnoj uporabi, izraz otvoren za nove ideje vrlo se često poistovjećuje sa značenjem „bez predrasuda“ ili „tolerantan“. Sa psihološkog stajališta, ovaj se izraz koristi da bi se opisalo koliko su ljudi spremni uvažiti druga stajališta ili steći nova iskustva.

Suprotno od otvoren za nove ideje je **zatvoren ili dogmatičan**. Ljudi koji su više zatvoreni i dogmatični, obično uzimaju u obzir samo vlastita gledišta i nisu otvoreni za tuđe ideje.

Čak i ako sebe smatrate prilično otvorenom osobom, vjerojatno postoje određene teme o kojima zauzimate puno kruće stavove. Na primjer, možda ste gorljivi zagovornik socijalnih pitanja. Imati jaka uvjerenja može biti odlično, ali jaka uvjerenja ne znače manjak otvorenosti za nove ideje. Biti otvoren znači moći razmotriti mišljenje drugih ljudi i pokušati uvažiti njihove stavove, čak i kada se s njima ne slažete.

- Naravno da otvorenost za nove ideje ima svoje granice. To ne znači da nužno morate uvažavati svaku ideologiju. Ali nastojanje da se shvate čimbenici koji su eventualno doveli do tih ideja može biti korisno u pronalaženju načina za uvjeravanje ljudi da se predomisle.
- Biti otvoren za nove ideje znači biti spreman razmotriti ili prihvatiti nove i drugačije ideje. To znači biti fleksibilan i prilagodljiv novim iskustvima i idejama. Poticanje otvorenosti za nove ideje jedan je od vrijednih rezultata kritičkog razmišljanja.
- Osobe otvorenog uma spremne su promijeniti svoje stavove kad im se predoče nove činjenice i dokazi. Osobe koje nisu otvorene za nove ideje i opiru se promjenama, smatraju da je život manje poticajan i zadovoljavajući, čak dosadan.
- Ako se ograničimo na dosadašnja znanja i ono u čemu se osjećamo sigurnima, postat ćemo sve više frustrirani.
- Otvorenost za nove ideje je osobina koja zahtijeva spremnost za cijeli niz ideja, argumenata i informacija. Otvorenost za nove ideje uglavnom se smatra pozitivnom osobinom, a neophodna je za kritičko i racionalno razmišljanje.



- Ako niste otvoreni za druge ideje i stajališta, teško ćete sagledati sve čimbenike koji doprinose problemima ili pronaći učinkovita rješenja. U svijetu koji se sve više grupira, važno je izaći iz svoje sigurne zone i razmotriti tuđe ideje i stajališta.
- To ne znači da je lako biti otvoren za nove ideje. Otvorenost za nove ideje i iskustva ponekad može prouzročiti zbunjenost i kognitivnu disonancu, ako usvajamo nove stvari koje su oprečne postojećim vjerovanjima. Međutim, mogućnost mijenjanja i preispitivanja zastarjelih ili pogrešnih uvjerenja važan je dio učenja i osobnog rasta.
- Društvo je postalo liberalnije, a okolnosti koje su prije bile neprihvatljive, sada se prihvaćaju.
- Ako životu svakodnevno pristupamo na isti način, postat ćemo dosadni i neinspirativni, umanjit ćemo svoje intelektualne sposobnosti.
- Međutim, ako nastojimo usvojiti nove načine djelovanja i gledanja na stvari, proširit ćemo svoje intelektualne sposobnosti i iskustva i uvidjeti da je život uzbudljiv.
- Otvorenost nam pomaže i u rješavanju problema. Prije svega, pomaže nam da sagledamo više načina pristupanja problemu i pronađemo sveobuhvatnije načine rješavanja. Kada pružimo sebi više mogućnosti, nesumnjivo će nam biti dostupna bolja rješenja.
- Naposljetku, otvorenost za nove ideje pomaže nam da proširimo horizonte i postanemo svestranije i zanimljivije osobe.

- Video zapisi
- <https://www.youtube.com/watch?v=J2Qrm9UB7qY> (Principles for Success “Be Radically Open-Minded” | Episode 7 with Portuguese subtitles)
- [https://www.youtube.com/watch?v=l-6F3U0\\_IDw](https://www.youtube.com/watch?v=l-6F3U0_IDw) (IB Trait: Open Minded)
- <https://www.youtube.com/watch?v=e2Y3cVblRgg> (Have an Open Mind)

# NOVE VJEŠTINE ZA ZAPOŠLJAVANJE U TURIZMU

## MODUL I - SOCIJALNE I KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE

HVALA NA PAŽNJI!



SREDIŠNJI DRŽAVNI URED  
ZA DEMOGRAFIJU I MLADE

*Ovaj projekt je proveden uz financiranje Središnjeg državnog ureda za demografiju i mlade*