

**OBRAZAC ZA OPIS PROGRAMA NEFORMALNOG OBRAZOVANJA ODRASLIH
ZA STJECANJE KOMPETENCIJA POTREBNIH ZA RAD**

I. OPĆI DIO	
Izvoditelj programa	Naziv: Sveučilište Vern'
	Adresa: Palmotićeve ulica 81/1, Zagreb
Partneri u izvođenju programa (ako postoji/postoje)	Naziv i adresa:
	(*Napomena: prema potrebi dodati nove redke ako postoji više partnera)
Naziv programa	Program neformalnog obrazovanja – Komunikacija i kulturna raznolikost u turizmu
Vremensko trajanje programa	50 sati
Sektor kojemu program pripada prema Pravilniku o Registru HKO-a	Turizam i ugostiteljstvo
Vještina (iz Kataloga vještina i/ili Registra HKO-a) koja se stječe programom	Promovirati odgovorno ponašanje potrošača (ESCO) https://vjestine.hzz.hr/sector/skill/3888
	Poučavati o održivom turizmu (ESCO) https://vjestine.hzz.hr/sector/skill/3800
	Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom radu https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2559
Kompetencije i ishodi učenja iz Registra HKO-a na kojima se temelji program	
Standard zanimanja (SZ) i skup/skupovi kompetencija (SKOMP) iz Registra HKO-a te standard kvalifikacije (SK) i skup/skupovi ishoda učenja (SIU) iz Registra HKO-a na kojima se temelji program	
Standard zanimanja - SKOMP (naziv/i - poveznica/e – pojedinačne kompetencije)	Standard kvalifikacije – SIU (naziv/i - poveznica/e – pojedinačni ishodi učenja)
<p>SZ: Hotelijer-ugostitelj / Hotelijerka-ugostiteljica https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/307</p> <p>SKOMP: Planiranje vlastitog rada i rada osoblja u ugostiteljskom objektu https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2559</p> <p>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:</p> <ol style="list-style-type: none"> poštivati organizaciju rada i organizacijsku strukturu na radnom mjestu Poznavati različite vrste ugostiteljskih objekata i specifične procedure rada s obzirom na vrstu Planirati i organizirati pravovremeno i stručno izvršavanje radnih zadataka i naloga, vlastitog rada i rada drugih zaposlenika u ugostiteljskom objektu Samostalno pripremiti radno mjesto i rasporediti radne zadatke drugim zaposlenicima u skladu s rokovima izvršenja 	<p>SK: Hotelijer – ugostitelj / Hotelijerka – ugostiteljica (standard strukovnog dijela kvalifikacije) https://hko.srce.hr/registar/standard-kvalifikacije/detalji/221</p> <p>SIU: Kultura i ponašanje kupaca u turizmu i ugostiteljstvu https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138</p> <p>Pojedinačni ishodi učenja u SIU:</p> <ol style="list-style-type: none"> Objasniti pojam i obilježja kulture Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca - turista Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu

<p>5. Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom radu</p> <p>SKOMP: Komunikacija s gostima i suradnicima u skladu s bontonom na materinskom i stranom jeziku https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2568</p> <p>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na hrvatskom jeziku 2. Primijeniti osnovna načela uspješnog komuniciranja 3. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na stranom jeziku unutar ugostiteljskog objekta 4. Samostalno se sporazumijevati s gostima na stranom jeziku 5. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji sa zaposlenicima unutar ugostiteljskog objekta 6. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji s gostima <p>SKOMP: Osiguranje kvalitete i timski rad https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2569</p> <p>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planirati i izvršavati radne zadatke i naloge prema uputama nadređenih 2. Uz asistenciju provoditi samovrednovanje svog rada i rada drugih zaposlenika unutar ugostiteljskog objekta 3. Organizirati i sudjelovati u timskom radu 4. Pratiti trendove u struci 	<p>ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture</p> <p>5. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura</p>
<p>Model izvođenja programa (odaberi jedan ili više modela)</p>	<p> <input type="checkbox"/> uživo <input checked="" type="checkbox"/> hibridno <input type="checkbox"/> online </p> <p> Obrazloženje odabranog/ih modela izvođenja programa: </p> <p> Obrazovni program <i>Komunikacija i kulturna raznolikost u turizmu</i> koristi hibridni model izvođenja. Cilj programa je omogućiti polaznicima stjecanje znanja i vještina potrebnih za učinkovitu komunikaciju s različitim kulturnim skupinama u turizmu te razumijevanje kulturne raznolikosti i njezinog utjecaja na turističke usluge. </p> <p> Hibridni model kombinira fizičko i virtualno sudjelovanje polaznika u nastavnom procesu. U okviru ovog modela održavat će se uživo predavanja, praktične radionice i interaktivne rasprave s mogućnošću <i>online</i> sudjelovanja za one koji ne mogu prisustvovati fizički. Polaznicima će biti omogućen pristup obrazovnim sadržajima putem digitalnih platformi kao što su LMS Merlin, Google Meet, Zoom i MS </p>

	Teams). Učit će o kulturi i njezinim karakteristikama, razlikovanju osnovnih pojmova multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije, kao i o utjecaju kulture na ponašanje kupaca – turista. Također će se razgovarati o karakteristikama različitih supkultura, uključujući starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne i urbane skupine, i njihovom utjecaju na ponašanje turista.
Materijalni uvjeti za izvođenje programa*	https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138 <i>Oprema:</i> projektor, zaslon, računalo za nastavnika s instaliranom potrebnom programskom potporom, radni stolovi i stolice za učenike, ploča za pisanje (preporuča se pametna ploča), LCD ekran, zvučnici <i>Prostor:</i> standardna učionica prikladne veličine s osiguranim pristupom Internetu
Kadrovski uvjeti za izvođenje programa†	https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138 najmanje razina 7.1.sv ili 7.1.st HKO-a odgovarajućeg profila Specifična znanja povezana sa SIU mogu biti stečena formalnim obrazovanjem, neformalnim i informalnim učenjem. Skup ishoda učenja može se ostvariti formalnim obrazovanjem te neformalnim i informalnim učenjem. U slučaju da potencijalni izvoditelj ne raspolaže s edukatorima koji posjeduju tražene formalne kvalifikacije, u izvođenju programa neformalnog obrazovanja za stjecanje kompetencija potrebnih za rad mogu sudjelovati istaknuti stručnjaci iz prakse koji posjeduju dugogodišnje radno iskustvo na poslovima koji zahtijevaju specifična znanja i vještine potrebne za poučavanje ishoda učenja koji se stječu programom neformalnog obrazovanja. Istaknuti stručnjaci iz prakse svoje dugogodišnje radno iskustvo s odgovarajućim kompetencijama koje su stekli formalnim obrazovanjem I/ III neformalnim i informalnim učenjem dokazuju i eksplicitno navode u svojem životopisu.
Načini praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe programa	Nakon završetka programa, polaznici će anonimno evaluirati svoje zadovoljstvo provedenim programom putem ankete.
Uvjeti za upis programa	Kvalifikacija na razini 1 HKO
Uvjeti za završetak programa	Uvjeti za završetak programa su izvršene sve obveze propisane programom odnosno obveze u okviru pojedinih tema.

II. PLAN IZVEDBE PROGRAMA

Kompetencije koje polaznik stječe završetkom programa

(izbor pojedinačnih kompetencija iz SKOMP-ova upisanih u Registar HKO-a, a na kojima se temelji program)

1. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na hrvatskom jeziku
2. Primijeniti osnovna načela uspješnog komuniciranja
3. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji sa zaposlenicima unutar ugostiteljskog objekta

* Dostavljaju se dokazi: fotografije prostora, dokaz o vlasništvu ili ugovor o najmu prostora, licence za IT programe, sporazumi s pravnim subjektima (firme, obrti) u slučaju izvođenja praktičnog dijela nastave i osiguranja opreme.

† Kao prilog, uz obrazac dostavljaju se životopisi (u EU formatu) edukatora koji sudjeluju u izvedbi programa.

4. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji s gostima 5. Uz asistenciju provoditi samovrednovanje svog rada i rada drugih zaposlenika unutar ugostiteljskog objekta 6. Organizirati i sudjelovati u timskom radu 7. Pratiti trendove u struci 8. Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom radu					
Tema	Ishodi učenja za temu	Broj sati nastave (predavanja i praktični rad) i samostalnog rada polaznika			
		Predavanja	Praktični rad	Samostalni rad	Ukupno sati
Kultura i njezine karakteristike	1. Objasniti pojam i obilježja kulture 2. Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije 3. Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca – turista 4. Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture	15	10	5	30
Komunikacija s različitim kulturama u turizmu	5. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura	5	10	5	20

(*Napomena: prema potrebi dodati nove redtke)

III. OPIS TEME						
Naziv teme	Kultura i njezine karakteristike					
Eduktor/i (izvoditelj/i teme)	Jelena Šarić, mag.nov.					
Broj sati nastave (prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)	Predavanja:	15	Praktični rad:	10	Samostalni rad polaznika:	5
	uživo:		uživo:			
	online:	15	online:	10		
Ishodi učenja teme						
1. Objasniti pojam i obilježja kulture 2. Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije 3. Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca - turista 4. Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture						
Sadržaj/ ključni pojmovi teme						
Kultura, kulturni identitet i kulturna raznolikost (IU1, IU2) – P 8 sati, PR 6 sati, SR 3 sati <ul style="list-style-type: none"> • Kultura i njezine funkcije • Uloga kulture u oblikovanju ponašanja pojedinaca i društava • Funkcije kulture: komunikacijska, obrazovna, socijalizacijska, adaptivna • Kulturne razlike i kulturni identitet 						

<ul style="list-style-type: none"> • Multikulturalizam i interkulturalizam, prednosti i izazovi multikulturalnog okruženja u turističkoj industriji <p>Kulturni utjecaji, stereotipi i ponašanje turista (IU3, IU4) – P 7 sati, PR 4 sati, SR 2 sati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diskriminacija i stereotipi • Supkulture i ponašanje potrošača u turizmu • Kulturni utjecaji na oblikovanje turističke ponude
<p>Načini poučavanja</p> <p>Pri izvođenju nastave na predavanjima naglasak će biti na metode poučavanja u kognitivnom i emocionalnom području. Zbog toga će se nastava primarno izvoditi u obliku dijaloga (razgovor, rasprava, intervju), a u nužnoj mjeri će biti monološkog tipa s naglaskom na objašnjavanje i opisivanje. U okviru praktičnog rada – vježbi nastava će biti temeljena na metodama koje su usmjerene na polaznike kao što su suradničko istraživanje, simulacije, zapisivanje misli, studije slučaja i igranje uloga. Tijekom samostalnog rada polaznici će samostalno pripremati različite sadržaje koje će prezentirati ili koristiti na praktičnom radu – vježbama.</p>
<p>Načini vrednovanja <i>(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)</i></p> <p>Polaznici izrađuju analizu kulturne raznolikosti na primjeru odabrane turističke destinacije. U okviru zadatka polaznici trebaju identificirati i prikupiti podatke o osnovnim kulturnim značajkama posjetitelja destinacije, uključujući nacionalne, vjerske, dobne, etničke, spolne i geografske razlike. Na temelju prikupljenih podataka polaznici analiziraju potencijalne izazove u komunikaciji s pripadnicima različitih kultura, primjenjujući teorijska znanja o multikulturalizmu i interkulturalizmu stečena tijekom nastave. Nakon analize, polaznici kritički ocjenjuju postojeće prilagodbe turističkih usluga te izrađuju prijedlog konkretnih mjera za unapređenje komunikacije i ponude usmjerenih prema različitim kulturnim skupinama.</p> <p>Rezultati analize objedinit će se u izvještaju maksimalnog opsega 1.000 riječi. Izvještaj će sadržavati prikaz kulturnih značajki posjetitelja, analizu izazova u komunikaciji i prijedloge za poboljšanje turističkih usluga. Polaznici će ključne nalaze predstaviti kroz grupnu usmenu prezentaciju u trajanju do 10 minuta, nakon koje će uslijediti rasprava s ostalim polaznicima i edukatorom.</p> <p>Zadatak se provodi timski, u skupinama od tri do pet polaznika.</p> <p>S obzirom na karakter programa, naglasak vrednovanja će biti na formativnom vrednovanju kroz samovrednovanje i kolegijalno vrednovanje polaznika te na temelju praćenja izvedbe i postignuća polaznika na praktičnom radu – vježbama i u izradi zadataka. Na kraju programa bit će provedeno i vrednovanje predavača.</p>
<p>Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Knežević, Š. (2019): Komuniciranje u turizmu • Jelinčić, Gulišija, Bekić (2010.): Kultura, turizam, interkulturalizam • Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2010). Cultures and Organizations: Software of the Mind • Reisinger, Y. (2009). International Tourism: Cultures and Behavior • Video i interaktivni materijali s portala e-Kultura i UNESCO platforme o interkulturalnom dijalogu • Vlastiti edukacijski priručnici (radni listići, upitnici, prezentacije)

III. OPIS TEME						
Naziv teme	Komunikacija s različitim kulturama u turizmu					
Eduktor/i <i>(Izvoditelj/i teme)</i>	Jelena Šarić, mag.nov.					
Broj sati nastave <i>(prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)</i>	Predavanja:	5	Praktični rad:	10	Samostalni rad polaznika:	5
	<i>uživo:</i>		<i>uživo:</i>			
	<i>online:</i>	5	<i>online:</i>	10		
Ishodi učenja teme						

1. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura
Sadržaj/ ključni pojmovi teme
<p>Osnove komunikacije i međukulturnog bontona u turizmu (IU1) – P 2 sata, PR 4 sati, SR 2 sata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osnove verbalne i neverbalne komunikacije u turizmu • Poslovni bonton u interkulturalnoj komunikaciji <p>Primjena soft skills vještina i upravljanje komunikacijom u multikulturalnom turizmu (IU1) – P 3 sata, PR 6 sati, SR 3 sata</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soft skills: empatija, aktivno slušanje, asertivnost • Konflikti u interkulturalnoj komunikaciji i njihovo rješavanje • Praktične vježbe komunikacije s različitim kulturnim skupinama
Načini poučavanja
<p>Pri izvođenju nastave na predavanjima naglasak će biti na metode poučavanja u kognitivnom i emocionalnom području. Zbog toga će se nastava primarno izvoditi u obliku dijaloga (razgovor, rasprava, intervju), a u nužnoj mjeri će biti monološkog tipa s naglaskom na objašnjavanje i opisivanje. U okviru praktičnog rada – vježbi nastava će biti temeljena na metodama koje su usmjerene na polaznike kao što su suradničko istraživanje, simulacije, zapisivanje misli, studije slučaja i igranje uloga. Tijekom samostalnog rada polaznici će samostalno pripremati različite sadržaje koje će prezentirati ili koristiti na praktičnom radu – vježbama.</p>
Načini vrednovanja <i>(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)</i>
<p>Polaznici kreiraju kratki vodič za interkulturalnu komunikaciju u turizmu koji sadržava osnovna pravila poslovnog bontona za jednu odabranu kulturnu skupinu, preporučene komunikacijske obrasce i fraze, kao i prijedloge rješavanja najčešćih nesporazuma koji se mogu javiti u komunikaciji s pripadnicima te skupine. U okviru ovog zadatka polaznici trebaju prepoznati specifičnosti verbalne i neverbalne komunikacije te prikupiti i analizirati primjere iz prakse koji ilustriraju uspješno i neuspješno komuniciranje u multikulturalnim situacijama.</p> <p>Nakon izrade pisanog vodiča (maksimalnog obuhvata do 1.000 riječi), polaznici će prezentirati ključne elemente svoje komunikacijske strategije kroz kratku simulaciju stvarne situacije u turizmu (npr. check-in gosta, rješavanje reklamacije, pružanje turističke informacije), uz upotrebu odgovarajućih soft skills vještina poput empatije, aktivnog slušanja i asertivnosti. Nakon simulacije slijedi evaluacija izvedbe kroz raspravu s edukatorom i ostalim polaznicima.</p> <p>Zadatak se provodi timski, u grupama od tri do pet polaznika.</p> <p>S obzirom na karakter programa, naglasak vrednovanja će biti na formativnom vrednovanju kroz samovrednovanje i kolegijalno vrednovanje polaznika te na temelju praćenja izvedbe i postignuća polaznika na praktičnom radu – vježbama i u izradi zadataka. Na kraju programa bit će provedeno i vrednovanje predavača.</p>
Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja
<ul style="list-style-type: none"> • Knežević, Š. (2019): Komuniciranje u turizmu • Jelinčić, Gulišija, Bekić (2010.): Kultura, turizam, Interkulturalizam • Komorčec, M.; Gačeša, D.; Montel, N. S.; Šipušić Juričić, J. (2007). Poslovne komunikacije 1 • Sharma, B. K., & Gao, S. (Eds.). (2021). Language and Intercultural Communication in Tourism • Hussain, S., Soni, G., & Shah, F. A. (2024). Soft Skills and Interpersonal Skills for Tourism and Hospitality Industry • Primjeri iz e-učenja, digitalne simulacije, video materijali (npr. YouTube kanali poput "The Intercultural Mind" i "Culture Shock")

**Napomena: Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na oba roda, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.*

Broj i datum suglasnosti za izvođenje programa (popunjava nadležno tijelo državne uprave ili ministarstvo nadležno za rad):

KLASA:	100-01/25-01/156
URBROJ:	524-04-02-02/4-25-4
Datum izdavanja suglasnosti:	05.06.2025.



