

# IZOBRAŽEVALNE POTREBE V TURIZMU

## *Z izobraževanjem do dviga kakovosti turistične ponudbe v občini Ormož*

Mag. Karmen  
Štumberger  
Javna razvojna  
agencija občine  
Ormož

### POVZETEK

*Razvijanje klime, ki je v lokalni skupnosti naklonjena izobraževanju in usposabljanju kot nosilca razvoja, poteka postopoma. K temu prav gotovo pripomorejo posamezne faze andragoškega ciklusa. V raziskavi se avtorica posveti prvi fazi andragoškega ciklusa. Proučevanje in ugotavljanje potreb je namreč eden izmed vidikov obravnavanja in proučevanja človeka, njegove osebnosti ter njegove vpetosti v organizacijo in lokalno skupnost, poleg tega pa se vsak lokalni projekt začne z analizo izobraževalnih in drugih potreb ljudi, njihovih problemov, zmožnosti in priložnosti za razvoj. Avtorica pri tem opozori na razsežnosti globalizacije, razvoj informacijsko komunikacijske tehnologije in druge vzporedne pojave ter opredeli njihov vpliv na lokalno skupnost in posameznike v povezavi s potrebami po znanju.*

*V okviru empiričnega dela je avtorica na študiji primera na območju občine Ormož izvedla raziskavo ugotavljanja potreb po znanju vodilnih, ki se ukvarjajo z gostinstvom in turizmom profesionalno (javni in zasebni sektor) in prostovoljno. Podobna raziskava v tem lokalnem okolju še ni bila izvedena. Izhodišče za raziskavo so bile med drugim tudi ugotovitve in problemi, ki so zapisani v občinskem razvojnem programu. Potrebe po znanjih je ugotavljala po posameznih sklopih, in sicer znanja s področja sporazumevanja, znanja o kakovosti storitev, znanja tujih jezikov, računalniška znanja, znanja s področja promocije, trženja in prodaje ter znanja s področja lokalnih značilnosti območja.*

**Ključne besede:** *izobraževalne potrebe, turizem, gostinstvo, razvoj, kakovost storitev*

**T**urizem je v svetovnem merilu najhitreje rastoča gospodarska panoga, ki zaposluje več kot 10 milijonov ljudi in ustvari več kot 10 odstotkov svetovnega BDP. Je razvojno pomembna in perspektivna storitvena dejavnost, v okviru katere gre za povečevanje gospodarske aktivnosti, ustvarjanje delovnih mest, zaposlovanje velikega števila ljudi, je razvojna priložnost za nerazvite in ekološko občutljive predele, povečuje ekološko zavest in zahteva varstvo okolja in naravnih virov

(meje rasti). Poleg navedenega ima velike neekonomske učinke: priložnosti za neformalno učenje in pridobivanje novih znanj, kulturna izmenjava, prispevek k miru, poznavanje dežel sveta, prispevek k svetovni demokraciji, zadovoljevanje človekovih potreb po rasti ...

Prestrukturiranje družbe povzroča prehajanje aktivnega prebivalstva iz enega ekonomskega sektorja v drugi sektor, iz sekundarnega (industrije in rudarstva) v terciarni (storitvene

Pismenost odraslih je pomembna individualna in družbena potreba. Način pridobivanja znanja in psihosocialne značilnosti odraslih so v povezavi z razvijanjem potreb po znanju. Stopnja razvitosti ljudi ter njihova pismenost vplivata tudi na razvoj lokalne skupnosti. Temeljne spretnosti in sposobnosti niso več zgolj branje, pisanje in računanje, temveč tudi komunikacijske spretnosti, spretnosti odločanja, medosebne spretnosti in spretnosti vseživljenjskega učenja. Vse navedene spretnosti so pomembne tudi za aktivno državljanstvo – za aktivno delovanje posameznika na političnem, socialnem, kulturnem in ekonomskem področju.

dejavnosti: turizem, gostinstvo, obrt, kultura, šolstvo, zdravstvo, banke itd.). Zaposlenost v industriji se je znižala z nekdanjih 60 na 25 odstotkov. Zaposlenost v terciarnem sektorju pa se je povzpela z 20 v industrijski na 60 odstotkov v postindustrijski družbi ali družbi informatike (Krajnc, 1996a, str. 6).

Poleg razsežnosti globalizacije, razvoja informacijsko komunikacijske tehnologije in drugih vzporednih pojavov vpliva v sodobni

družbi znanja na razvoj lokalne skupnosti in turizma kot perspektivne panoge tudi stopnja razvitosti ljudi ter njihova pismenost. Vseživljenjsko izobraževanje je množična potreba po znanju in osebnem

razvoju. Nove storitvene dejavnosti, ki se razvijajo, zahtevajo od ljudi mnogo znanja ter tudi nove lastnosti in spretnosti.

Razprave o razvoju človeških virov in spodbujanju sposobnosti ljudi so se začele že v 19. stoletju. Nekdaj so bila merila razvoja v surovinah in opremi, sedaj pa vedno bolj stopa v ospredje pomen intelektualnega kapitala, ki vključuje človeški, organizacijski kapital in kapital poslovnih odnosov.

Razvijanje klime, ki je v organizaciji oziroma lokalni skupnosti naklonjena izobraževanju in usposabljanju kot nosilcu razvoja, poteka postopoma. K temu prav gotovo pripomorejo posamezne faze andragoškega ciklusa, od ugotavljanja in razvijanja potreb po znanju, načrtovanja programa, programiranja vsebin, planiranja (priprava in organiziranje) procesa, izpeljave izobraževanja do vrednotenja izidov

ter povratnega informiranja o rezultatih.

Poleg ekonomskih je potrebno razvijati tudi neekonomske vidike razvoja, kamor sodijo spodbujanje uporabe znanja, inventivnosti, načrtovanje kariere ipd. (Ličen, 2001). Osebnostni razvoj ljudi ne more biti podrejen zgolj cilju ustvarjanja čim večjega profita. V ospredje je potrebno postaviti človeka ter spodbujati in razvijati kapital njegovih zmognosti. Z zadovoljevanjem potreb rasti se oseba dvigne na višjo raven delovanja, kar lahko prinaša učinek na daljši rok (npr. materialni, vračanje obiskovalcev). Gre za potrebo po rasti, širjenju ter bogatenju izkustva, doživljanja, osebnosti in življenja nasploh. Od človekovega spoznavnega bogastva sta odvisna raznolikost in število sekundarnih socialnih potreb, ki so naučene in pridobljene. Ko si ljudje pridobijo nove potrebe, jih te silijo, da iščejo nova spoznanja, se učijo in s tem pridobivajo raznovrstna znanja.

To je pomembno upoštevati tudi pri spodbujanju razvoja lokalne skupnosti in turizma, saj sta znanje in zadovoljevanje potreb po rasti ter fizioloških, primarnih in sekundarnih socialnih potreb prebivalcev, ki živijo in delajo v neki lokalni skupnosti, povezana tudi z izvajanjem kakovostnih storitev, s pripravo zanimivih programov za obiskovalce, z lažjim ugotavljanjem in zadovoljevanjem pričakovanj obiskovalcev, s pripravo razvojnih projektov ipd.

Merjenje donosnosti zaloge kapitala znanja zgolj s številom let formalnega izobraževanja v povezavi z zaslužki prebivalcev je premalo, ker to ne vključuje razsežnosti osebnostnega

## *Osebnostni razvoj je razvoj človekovih zmognosti.*

razvoja človeka (npr. Knowles, 1980 – lestvica 15-ih osebnostnih lastnosti, ki jih posameznik v svojem življenju razvija), socialnega kapitala (struktura odnosov, ki ljudem omogoča doseganje skupnih ciljev), tihega (implicitnega) znanja (to je znanje ljudi, njihove osebne izkušnje, spoznanja, sposobnosti, občutki, intuicija, veščine, osebna prepričanja, sistemi vrednot) ter znanja, pridobljenega na neformalen način.

Pismenost odraslih je individualna in splošna družbena potreba ter pomemben dejavnik razvoja. Funkcionalna pismenost je začetna stopnja osebne usposobljenosti za življenje v sodobni družbi (Krajnc, 2002). Postindustrijska družba poudarja znanje kot gonilno silo razvoja, zato se išče rešitve za dvigovanje pismenosti.

Raziskava pismenosti v Sloveniji (Možina, 2000) je pokazala, da slabe pisne spretnosti niso značilne samo za marginalizirane skupine, temveč tudi za pomemben del opazovanega prebivalstva. Najpomembnejše določljivke pismenosti v Sloveniji so bile dosežena izobrazba, starost, izobrazba staršev in zaposlitveni položaj.

Vse navedene spretnosti pa so pomembne tudi za aktivno državljanstvo – za aktivno delovanje posameznika na političnem, socialnem, kulturnem in ekonomskem področju. Možinova (1999) je podala oceno, da v Slo-

Temeljne spretnosti in sposobnosti, ki jih ljudje potrebujemo v 21. stoletju za uspešno vključevanje v globalno ekonomijo, dejavno državljanstvo in družinsko življenje, niso več zgolj branje, pisanje in računanje, temveč tudi komunikacijske spretnosti, spretnosti odločanja, medosebne spretnosti in spretnosti vseživljenjskega učenja (Ažman, 2002). Človeku omogočajo lažje opravljanje treh temeljnih socialnih vlog: vlogo starša/člana družine, delavca in državljana/člana skupnosti.

veniji skoraj polovica prebivalstva Slovenije nima temeljnega znanja in usposobljenosti za aktivno državljanstvo. Končana osnovna šola ni zadosten temelj za pridobivanje novih znanj, vrednot in spretnosti za življenje. Kot zadosten temelj se kaže najmanj končana štiriletna srednja šola.

Na dvigovanje pismenosti lahko v lokalnem okolju vplivamo z ugotavljanjem potreb po znanjih, psihosocialnih značilnostih odraslih ter objektivnih možnosti izvedbe izobraževanja, s povečevanjem števila odraslih v programih izobraževanja, z izboljševanjem ponudbe in kakovosti izobraževalnih programov, s skrbjo za zviševanje kakovosti učenja in izobraževanja, z zagotavljanjem financiranja izobraževanja, z usposabljanjem kadra, ki dela z odraslimi, z razvijanjem sodobnih komunikacijskih pristopov za doseganje višjih pisnih učinkov ...

Tudi objektivne možnosti izvedbe izobraževanja in usposabljanja je potrebno čim bolj prilagoditi udeležencem izobraževanja (npr. čas poteka, iskanje virov financiranja za izobraževanje razvojnega pomena, izbira kraja usposabljanja).

Uspešnost v izobraževanju je povezana s psihosocialnimi značilnostmi ljudi (predstava o sebi, samostojnost, izkušnje, znanje, pričakovanja, stališča, vrednote, motivacija, pripravljenost za učenje, učne navade, motivi). Pri tem ima pomembno vlogo andragog/ »skupnostni izobraževalec« kot spodbujevalec razvoja odraslih in s tem tudi skupnosti. Človek je najpomembnejši dejavnik konkurenčnosti v terciarnih (storitvenih) dejavnostih, kamor sodita tudi turizem in gostinstvo. Njegovo znanje je konkurenčna prednost pred drugimi, zato mora obvladovati temeljne spretnosti in sposobnosti ter skrbeti za svojo pismenost. S tem lahko vpliva na kakovost svojih storitev, kar mu dolgoročno

*Dvig pismenosti spodbudimo z ugotavljanjem potreb po znanjih.*

prinaša tudi boljše kvantitativno merljive rezultate.

Raziskave kažejo, da sta izobraževanje in usposabljanje med ključnimi dejavniki, ki vplivajo na razvoj moderne ter konkurenčne lokalne skupnosti in turizma. Višja stopnja izobrazbe je v pozitivni povezavi z vred-

notenjem izobraževanja – stališče do izobraževanja je tem bolj pozitivno, čim višja je stopnja predhodne izobrazbe (Krajnc, 1977). Hkrati pa si osebe z višjo izobrazbo manj želijo pridobiti višjo stopnjo

formalne izobrazbe (v ospredju je neformalno izobraževanje). Višje kot so izobraženi ljudje, hitrejši je lahko razvoj družbe, ljudje pa razvoju tudi lažje sledijo in nanj vplivajo. Po eni strani države želijo z različnimi ukrepi dvigniti stopnjo formalne izobrazbe svojih državljanov, po drugi strani pa skrbijo za to, da lahko državljani čim več znanja pridobijo tudi po neformalni poti.

Stopnja birokratizacije, ukrepi za spodbujanje podjetniške in trženjske usmerjenosti ter skrb za osebni razvoj ljudi in vzpostavljanje partnerstva vplivajo na razvoj lokalnega okolja. K temu lahko pripomore tudi ustrezno podporno okolje na lokalni, regionalni in nacionalni ravni.

Lokalni razvoj ljudi in kraja je v rokah različnih nosilcev – na nacionalni ravni je skrb države kot take, v lokalni skupnosti je skrb različnih partnerjev, in sicer predstavnikov tako javnega, zasebnega kot civilnega sektor-

ja. Zakonodaja za lažji in učinkovitejši razvoj omogoča povezovanje tudi na ravni regije oz. območnih razvojnih partnerstev, kjer se ugotavljajo skupne potrebe po znanjih in razvoju območja, kar je izhodišče za pripravo razvojnih projektov, ki posredno lahko ohranjajo in ustvarjajo nova delovna mesta.

V sodobnem času se daje vedno večji pomen znanju – govorimo o družbi znanja in tudi o učeči se skupnosti, kjer je lokalna skupnost sposobna ustvarjati, pridobivati in prenašati znanje, poleg tega pa tudi izkoristiti obstoječe potencialne svojih ljudi. Posledično pa se spreminja delovanje ljudi tako, da s pridobitvijo ustreznih znanj lažje preživijo na trgu dela, lažje ohranjajo delovna mesta ter se odločajo za nove storitve in izdelke.

Zato je priporočljivo, da vsi delujoči v tej gospodarski panogi sledijo trendom razvoja in spremembam tudi s pridobivanjem potrebnih znanj in informacij ter z izmenjavo izkušenj. Podatki na nacionalni in lokalni ravni kažejo, da je izobrazbena struktura zaposlenih v gostinstvu in turizmu nizka ter da je motivacija ponudnikov turističnih storitev za dodatno pridobivanje znanj in spretnosti nizka (posredno to vpliva npr. na oblikovanje in izboljševanje njihove ponudbe). Hkrati pa se v posameznih lokalnih okoljih kaže velika pripravljenost za sodelovanje in velika družbena angažiranost. Ljudem pa primanjkuje znanja (*»know what«* in *»know how«*).

Zelo pomembno je ugotoviti, katera znanja državljani že imajo in katera še potrebujejo za uspešno opravljanje različnih vlog v svojem

*Višje kot so izobraženi ljudje, hitrejši je lahko razvoj družbe.*

Spodbujanje timskega dela in vzpostavitev partnerstva med javnim, zasebnim in prostovoljnimi sektorjem je pomemben socialni kapital. Ta nova paradigma odpira možnosti za skupinsko in skupnostno učenje ter izmenjavo izkušenj. Socialni kapital predstavlja na ravni skupnosti strukturo odnosov, ki ljudem omogočajo, da dosežajo skupne cilje (Kump, 2002). Tak način delovanja v lokalni skupnosti omogoča konstruktivnejše in učinkovitejše reševanje problemov, boljše rezultate, višjo kakovost na lokalni ravni in tudi na drugih ravneh (regionalna, območna, nacionalna raven). Predpogoj za to pa je vzpostavitev zaupanja, sodelovanje, medsebojno usklajevanje (koordinacija) in participacija (Ličen, 2001).

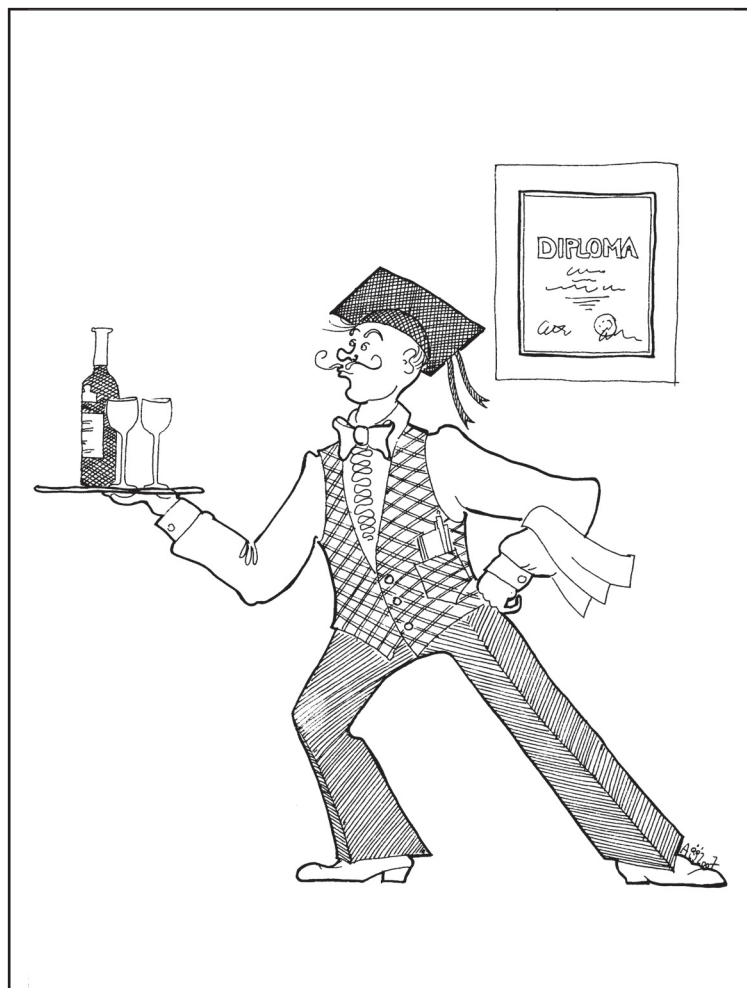
življenju na različnih ravneh delovanja. Pastuović navaja, da je potreba po izobraževanju razlika med znanjem, spretnostmi in drugimi osebnostnimi lastnostmi, ki jih lahko razvijemo z izobraževanjem in so potrebne za uspešno opravljanje določenih dejavnosti ali funkcij, in tistim znanjem, spretnostmi in osebnostnimi lastnostmi (v ožjem pomenu stališči, vrednotami, navadami), ki jih odrasli že ima (Jelenc, 1996). Knowles to ponazori z definicijo izobraževalnih potreb, kjer gre za razliko med želeno stopnjo kompetence (idealni jaz) in sedanjo stopnjo kompetence (realni jaz). *Navaja kompetentni model potreb po izobraževanju* (Knowles, 1980).

Programe izobraževanja in usposabljanja je potrebno tesno povezati s potrebami v lokalnem okolju, saj se le tako lahko preseže konkretne probleme. To lahko pripomore tudi k boljšemu uresničevanju vizije lokalne skupnosti in spodbudi širše povezovanje. Določene ukrepe pa je potrebno sprejemati in spodbujati tudi na nacionalni in svetovni ravni.

## PREDSTAVITEV IZBRANEGA PRIMERA

V ZDA, Veliki Britaniji in drugih ekonomsko najbolj razvitih državah so že v 80-ih letih zbudili pozornost pojavi, kot so zapiranje tovarn in v zvezi s tem brezposelnost industrijskega delavstva, težko preživetje družin z nizkimi dohodki, neformalno delo, gospodarsko nazadovanje ali celo propad posameznih krajev itd.

Prehod iz industrijske v informacijsko družbo, ki je zajel tudi podeželje, zahteva ogromno znanja ter sprejetje dejstva, da v informacijski družbi ni več enega samega vzorca za preživetje in se priložnosti kažejo tudi v dinamičnih oblikah dela in podjetništvu, kjer lahko posamezniki združujejo s poslom tudi tisto, kar delajo v okviru svojih prostočasnih aktivnosti (npr. peka kruha in drugih dobrot,



konjereja, zeliščarstvo, slikanje). Ljudem tako nudijo preživetje znanje, ideje, izkušnje in ustvarjanje. Zaradi zasičenosti trga in velike konkurence lahko uspejo le najprodornejši ponudniki z inovativnimi izdelki in storitvami, ki nudijo obiskovalcem nenavadna in nepozabna doživetja.

Tudi v občini Ormož povzroča prestrukturiranje družbe iz industrijske v informacijsko družbo spremembe v zaposlitveni strukturi. Vedno več je brezposelnih, ki iščejo možnosti za zaposlitve tudi v terciarnem sektorju. Z izobraževanjem in us-

*Prehod iz industrijske v informacijsko družbo je zajel tudi podeželje.*

posabljanjem lahko dosežemo lažji prehod v terciarni sektor, učinkovitejše pa se tudi soočamo s funkcionalno nepismenostjo.

Gospodarstvo v občini Ormož sorazmerno dobro posluje v primerjavi z regijo, vendar bistveno zaostaja za povprečjem države. Ob koncu leta 2004 je prišlo do zapiranja srednje velikega podjetja, ki ga je lastnik zaprl zaradi prenizke konkurenčnosti ne glede na to, da je družba pozitivno poslovala. V letu 2007 se zapira ena izmed največjih družb na območju, enaka usoda pa grozi tudi drugi največji družbi. Tako se globalizacijski vplivi na gospodarstvo tudi v občini Ormož že kažejo v najslabši mogoči obliki – v zapiranju gospodarskih obratov ter izgubi delovnih mest. Grožnje se še stopnjujejo, medtem ko priložnosti širokega evropskega trga ostajajo neizkoriščene (Gregurec, Štumberger, 2005). Pri tem pa moramo upoštevati tudi probleme in trenutno stanje, ki ga lahko zasledimo na področju podjetništva, turizma in kmetijstva v občini Ormož.

V občinskem razvojnem programu občine Ormož za obdobje 2002–2006 je navedeno, da je na področju turizma kakovost storitev slaba, da so ponudniki nepovezani med seboj, ni koordinacije med ponudniki in turističnim povpraševanjem, da je ponudba razdrobljena,

nedodelana in premalo opazna, imamo premalo inovativnih turističnih produktov, da sta promocija in trženje neustrezna ter da se je potrebno bolj povezati s svetom.

Kot nespodbudne se omenjajo tudi demografske značilnosti. Kmečka gospodarstva so razdrobljena, na kmetijah ostajajo vedno starejši gospodarji. Zaposleni na kmetijah imajo nizko izobrazbo. Poleg tega ima malo kmetij dopolnilne dejavnosti, saj se kmetje zaradi neurejene zakonodaje na področju dopolnilnih dejavnosti in že navedenih problemov počasneje odločajo za razvoj te dejavnosti. Pa vendarle lahko beležimo nekaj premikov na področju uvajanja dopolnilnih dejavnosti na kmetiji kot dodatnega vira dohodka na kmetijah, še zlasti pa je viden premik pri nastanitveni in izletniški turistični dejavnosti.

Kljub pojavljanju vprašanj o kulturni identiteti in raznovrstnosti zaradi vplivov globalizacije narašča zanimanje s strani turistov za kulturo. Priložnost za razvoj turizma je tudi v tem, da lokalno okolje naredi svoj način življenja bolj dostopen, da lahko obiskovalci pridejo v stik s pristnim, tradicionalnim. Tu je priložnost, da turisti spoznajo, da so Prleki prijazni, gostoljubni ljudje, kar najdemo zapisano v prosepkih o občini Ormož in potrjuje

Vedno bolj se zato kot temeljni vzvodi prihodnjega razvoja občine kažejo turizem in gostinstvo, v povezavi s podjetništvom in kmetijstvom. Občina Ormož ima na področju turizma odlične razvojne dispozicije – turizem se pojmuje kot razvojna priložnost. Ključne točke razvoja turizma v občini Ormož so naslednje:

- bogata vinska tradicija z dvema vinskima turističnima cestama (VTC 14 in VTC 15) in kulinarična ponudba;
- kolesarske poti in možnost pohodništva;
- tradicionalne prireditve (pustovanje, martinovanje, praznik košnje, žetve, trgatve);
- bogata kulturna dediščina (gradovi, cerkve, zidanice, klečaje – vinske kleti);
- bogate naravne danosti – Krajinski park Jeruzalemsko-ormoške gorice, Ormoško jezero, reka Drava, park ob gradu Ormož, park ob reki Dravi v Središču (predlog za razglasitev krajinskega parka);
- možnost razvoja doživljajskega turizma, možnost razvoja turizma na podeželju, enogastromskega turizma in družinskega turizma.

tudi stik z domačini.

V občini Ormož je civilna pobuda zelo močna, saj obstajajo številna kulturna, turistična, športna in druga društva, katerih predstavniki organizirajo številne prireditve, npr. predstave, razstave, predavanja, ogleda grajskih zbirk, koncerte, plese, pohode, dneve prleške kuhinje, kulinarčne razstave, predstavitve ljudskih običajev in ljudskega petja, revije folklornih skupin, žeganja, galopske dirke, sejme, številne športne prireditve, pustovanja, praznik košnje, praznik žetve, praznik buč, trgatve, martinovanja, ocenjevanja vina, žive jaslice, torej dogodke, ki so povezani tudi s tradicijo, ljudskimi običaji in naravo. V občini Ormož je zbranih 85 grbov krajev in zaselkov od skupno 87-ih krajev in zaselkov.

**Na realizacijo v razvojnih programih opredeljenih strateških ciljev lahko vplivajo prebivalci lokalne skupnosti, zaposleni in delujoči v okviru javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja sami. To pa je povezano tudi z določenimi znanji, ki so potrebna za postopno uvajanje navedenih sprememb.** Z vidika razvoja lokalne skupnosti se vsak lokalni projekt (reševanje določenega problema) začne z analizo izobraževalnih in drugih potreb ljudi, njihovih problemov, zmožnosti, motivov, saj gre za prepletanje izobraževanja in razvoja skupnosti. V to analizo je potrebno vključiti čim širši krog nosilcev razvoja v lokalni skupnosti iz javnega, zasebnega in civilnega sektorja.

Zato sem v okviru empiričnega dela na območju občine Ormož izvedla raziskavo ugotavljanja potreb po znanju vodilnih, ki se ukvarjajo z gostinstvom in turizmom (kot perspektivne storitvene dejavnosti) v okviru javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja. Pri analizi in izboru potrebnih znanj sem izhajala iz velikega pomena polivalentnih znanj (ustreznih drugih znanj poleg svoje formalne izobrazbe), ki jih morajo imeti vodilni na področju gostinstva in turizma, saj jim to

omogoča učinkovitejše in uspešnejše opravljanje njihovega dela.

Gre za prepletanje ugotavljanja potreb na:

- individualni ravni (v raziskavo so bili vključeni vodilni predstavniki javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja s svojimi potrebami na individualni ravni);
- organizacijski ravni (vodilni predstavniki delujejo v okviru javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja v dejavnosti gostinstva in turizma oziroma v povezavi s to dejavnostjo) in
- lokalni ravni (vpliv delovanja vodilnih predstavnikov vseh treh sektorjev se kaže tudi na lokalni ravni v izbrani lokalni skupnosti).

Poleg tega sem raziskala tudi subjektivne in objektivne dejavnike, ki vplivajo na potrebe po znanjih in pismenosti odraslih ter na stanje na področju vzpostavljenega partnerstva v izbranem lokalnem okolju.

Take oziroma podobne raziskave v tem lokalnem okolju še ni bilo, pa tudi v širšem prostoru nisem zasledila veliko primerov ugotavljanja izobraževalnih potreb za potrebe razvoja lokalne skupnosti in turizma kot perspektivne storitvene dejavnosti, kljub temu da zakonodaja zavezuje lokalne skupnosti k načrtnemu razvijanju in zadovoljevanju izobraževalnih potreb na svojem območju (*Nacionalni program izobraževanja odraslih*, 1999, *Občinski razvojni program občine Ormož*, 2002).

## METODOLOGIJA RAZISKAVE

V raziskavi gre za študijo izbranega primera, tj. za pisni prikaz primera, ki se uporabi kot vir za razčlenjevanje in razpravljanje o teorijah, pojmovanjih ali vsakdanjih življenjskih pojavih.

Raziskava vključuje dve področji, izobraževanje (ugotavljanje potreb po znanju) v

*Lokalna kultura postaja vse bolj zanimiva turistična storitev.*

Pogoji, ki so opredelili osnovno množico in vzorec, so bili naslednji: stvarni opredeljujoč pogoj, geografsko območje in časovno obdobje poteka raziskave. Stvarni opredeljujoč pogoj osnovne množice je, da je bila osnovna množica hipotetično zamišljena (vključeni so bili vsi vodilni, ki so bili izbrani v vzorec po določenih kriterijih in se v Sloveniji v vinorodnih območjih ukvarjajo z gostinstvom in turizmom v podobnih, v vzorcu opredeljenih okoliščinah), iz te pa je bil (priložnostni) vzorec izbran slučajnostno. V vzorec so bili vključeni vodilni, ki se ukvarjajo s turizmom in gostinstvom profesionalno (javni in zasebni sektor) in prostovoljno v občini Ormož (vodilni, ki se ukvarjajo z gostinstvom, nosilci dopolnilnih dejavnosti na kmetiji, vinogradniki in sadjarji, predsedniki/podpredsedniki turističnih društev, direktorji turističnih agencij, izdelovalci turističnih spominkov in predstavniki javnega sektorja na območju občine Ormož).

povezavi s turizmom.

V vzorec je bilo vključenih 207 anketirancev. Za obdelavo podatkov pa sem uporabila 94 vrnjenih in izpolnjenih vprašalnikov (45 % vseh). Raziskava dovolj dobro opisuje potrebe po znanjih v izbranem lokalnem okolju.

Geografsko območje, na katerem je opredeljena hipotetična osnovna množica, so vinorodna območja v Sloveniji, geografsko območje vzorca pa je občina Ormož. Naslednji opredeljujoč pogoj je tudi čas poteka raziskave. Delo na terenu na omenjenem vzorcu je potekalo od 30. avgusta do 10. oktobra 2005. Ugotovitve raziskave lahko glede na opredeljujoče pogoje poteka raziskave in študij primera posplošujem iz izbranega vzorca na hipotetično osnovno množico (enako kot s slučajnostnega vzorca na neko

stvarno osnovno množico), ki je podobna izbranemu vzorcu.

Vse ugotovitve, do katerih sem prišla v okviru raziskave na izbranem vzorcu, so uporabne za vsako podobno množico. Ni pa odveč opomba, da naj vsak uporabnik podatkov raziskave sam presodi, koliko lahko pridobljena spoznanja uporabi za opis množice, ki jo vključuje v svojo raziskavo.

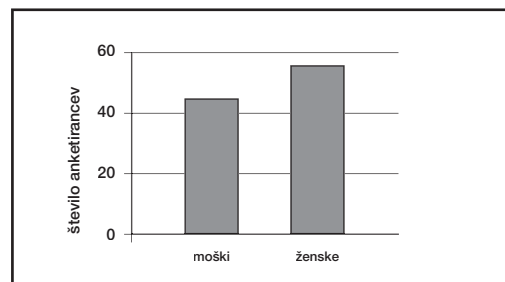
Glede na to, da gre za študijo primera, ima na raziskavo prav gotovo vpliv tudi moje vrednotenje pojavov, uporaba izbrane teorije

za interpretiranje, značilnosti uporabljene raziskovalne paradigme pa tudi socialne in kulturne norme anketirancev.

## UGOTOVITVE IN SPOZNAVANJA

### Struktura anketirancev glede na spol

Anketiranci so bili enakomerno zastopani po spolu. V raziskavo je bilo vključenih 43,6 odstotka moških in 56,4 odstotka žensk.



Slika 1: Spol anketirancev (n = 94)

### Struktura anketirancev glede na starost

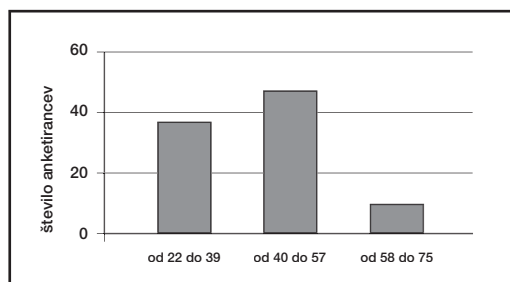
Po starosti so prevladovali anketiranci, stari od 40 do 57 let (47 anketirancev), 37 anketirancev je bilo starih od 22 do 39 let, 10 pa od 58 do 75 let.

### Struktura anketirancev glede na stopnjo izobrazbe

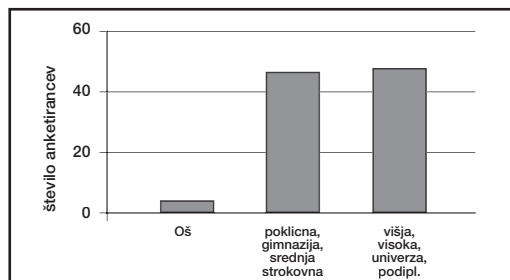
Podatki kažejo, da imajo štirje anketirani končano osnovno šolo, 44 anketiranih ima poklicno šolo, gimnazijo ali srednjo strokovno šolo, 46 anketiranih pa ima višjo šolo,

*Slovenci se povprečno šolajo 10,6 let, vodilni v turizmu v občini Ormož pa 13,8 let.*





Slika 2: Starost anketirancev



Slika 3: Stopnja izobrazbe anketirancev

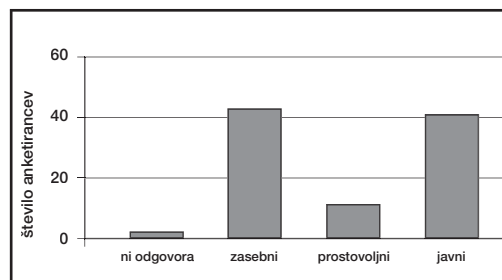
visoko šolo ali univerzo oziroma končan po-diplomski študij.

Povprečno število let šolanja anketirancev je 13,8 let (leta 2002 v Sloveniji 10,6 let, Občina Ormož pa 9,7 let). Podatki kažejo, da je zaloga formalnega znanja glede na stopnjo izobrazbe in število let šolanja pri vodilnih, ki se v občini Ormož ukvarjajo z gostinstvom in turizmom, zelo visoka. Ugotovitev je v nasprotju z ugotovitvijo občinskega razvoj-nega programa in drugimi podobnimi ugo-tovitvami. Visoka stopnja izobrazbe pa je v pozitivni povezavi z visoko pripravljenostjo za izobraževanje, višjo stopnjo pismenosti ter ugotovljenim stališčem anketiranih, da sta izobraževanje in usposabljanje pomembna dejavnika razvoja. Gre torej za visoko pove-zanost z izobrazbo, nisem pa ugotovila raz-lik glede na spol, starost in sektor, v okviru katerega delujejo na področju gostinstva in turizma.

#### Struktura anketirancev glede na sektor

41,5 odstotka anketirancev se ukvarja z gos-tinstvom in turizmom profesionalno (zasebni

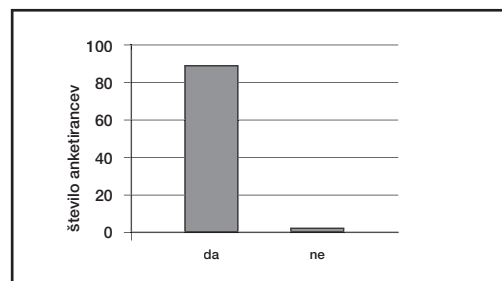
sektor), 40,5 odstotka anketirancev je z gos-tinstvom in turizmom posredno povezanih (zaposleni v javnem sektorju) in 16 odstotkov jih deluje prostovoljno v okviru društev. Nizko odzivnost slednjih velja pripisati temu, da sem večini vodilnih predstavnikov posameznih društev vprašalnik v izpolnjevanje poslala po pošti. Število vrnjenih vprašalnikov, ki so bili anketirancem poslani po pošti, je bilo manjše glede na odziv pri osebnem anketiranju.



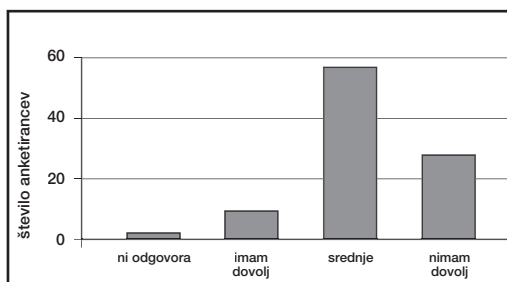
Slika 4: Sektor, v okviru katerega se anketiranci ukvarjajo z gostinstvom in turizmom.

#### SUBJEKTIVNI IN OBJEKTIVNI DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NA POTREBE PO ZNANJIH

Podatki kažejo, da so anketiranci ocenili, da je možno z vključevanjem v izobraževanje in usposabljanje (pridobivanje potrebnih dodat-nih znanj) vplivati na razvoj turizma v občini Ormož. Izobraževanje je pomemben dejav-nik razvoja. Gre tudi za potrditev ugotovi-



Slika 5: Možnost vplivanja na razvoj turizma in gostinstva v občini Ormož z vključevanjem v dodatne oblike izobraževanja in usposa-bljanja



**Slika 6: Ali menite, da imate dovolj znanja za delo, ki ga opravljate v povezavi s turizmom in gostinstvom?**

tve iz raziskave o vrednotenju izobraževanja in družbeni mobilnosti (Krajnc, 1997), da je višja stopnja izobrazbe v pozitivni povezavi z vrednotenjem izobraževanja in nekaterimi splošnimi osebnostnimi značilnostmi (socialnost, samozavest, angažiranost v lokalnem okolju). Ravno tako pa tudi stopnja izobrazbe vpliva na stopnjo pismenosti.

Rezultati raziskave pa hkrati kažejo, da anketirancem primanjkuje znanj za učinkovitejše

delo na področju gostinstva in turizma, kar se ujema tudi z ugotovitvami, ki so navedene v Strategiji razvoja turizma na nacionalni ravni, poleg tega pa tudi na regionalni in lokalni ravni. Podatki kažejo, da

ima kar 89,4 odstotka anketirancev potrebe po dodatnih znanjih za učinkovitejše delo na področju gostinstva in turizma. Bistvenih razlik glede na spol, starost, izobrazbo in sektor ni.

Podatki so pokazali, da se približno ena tretjina anketirancev ni udeležila nobenih usposa-

bljanj od leta 1995, druga tretjina pa samo od enega do treh. Glede na trenutne družbene okoliščine so se anketiranci pripravljani dodatno izobraževati in usposabljeni, in sicer bi se jih kar dve tretjini dodatno izobraževalo, če bi imeli pogoje, slaba tretjina pa bi se jih izobraževala ne glede na ovire.

Visok odstotek anketirancev, ki so se pripravljani dodatno izobraževati, kaže na povezanost z visoko stopnjo izobrazbe anketirancev. Pripravljenost za izobraževanje je poleg predstave odraslega o sebi, identitete odraslega, izkušenj, samostojnosti in predznanja ena izmed pomembnih psihosocialnih značilnosti odraslih. Gre za določeno naravnost, splošno željo po učenju in znanju ter odprtost za sprejemanje novih spoznanj.

45,7 odstotka anketirancev želi pridobiti tudi višjo stopnjo formalne izobrazbe, 51 odstotkov pa ne. Podatki kažejo, da imajo anketiranci kar visoko stopnjo izobrazbe in pri polovici anketirancev obstaja želja po izboljšanju svoje izobrazbene ravni. V ospredju je torej pridobivanje znanja na neformalen način in s samostojnim učenjem. Usposobljenost za samostojno učenje je pomembna spretnost, ki kaže na zadovoljivo stopnjo pismenosti, poleg tega pa je pomembna osnova za vseživljenjsko učenje.

Poleg tega sta znanje in učenje stični točki obiskovalcev in ponudnikov – gre za izmenjavo in pridobivanje novih znanj in izkušenj na neformalen način. Osebe, ki delajo z obiskovalci, so zanje neke vrste informatorji, prenašalci znanja in izkušenj iz lokalnega okolja – to pa je vir doživetij za obiskovalce.

*Ljudje večinoma pridobivajo znanje na neformalen način.*

Ker vplivi globalizacije in informacijske družbe v sodobnem času povzročajo velike spremembe, se pri ljudeh pojavljajo vedno nove potrebe – po novih spretnostih, znanjih in stališčih, da spremembam lažje sledimo in učinkoviteje opravljamo različne življenjske vloge. Neformalno izobraževanje odraslim nudi možnost nadoknaditi zamujene priložnosti, omogoča lažje premagovanje ovir za učenje, olajša dostop do trga dela in ohranjanje delovnega mesta, poleg tega pa je najhitrejša pot za utrjevanje partnerstva in uresničevanje vizije razvoja v nekem lokalnem okolju. Odrasli se v tako izobraževanje lahko vključujejo glede na svoje trenutne potrebe in tudi glede na potrebe nadaljnjega razvoja lokalne skupnosti.

V okviru raziskave sem analizirala tudi ovire pri vključevanju v dodatno izobraževanje. Učenje oz. pridobivanje novih znanj je povezano tudi z načinom premagovanja ovir pri učenju. Podatki kažejo, da so pri anketiranih najbolj v ospredju situacijske ovire, ki izhajajo iz trenutnega položaja posameznika (stroški usposabljanja, oddaljenost od kraja usposabljanja) in institucijske ovire, pri katerih gre za prilagojenost usposabljanja potrebam odraslih (čas poteka usposabljanja, urnik, lokacija, ponudba – vsebina).

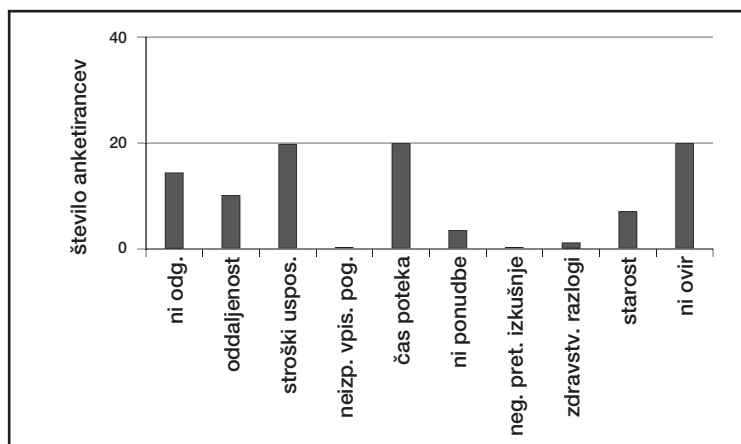
Manj so v ospredju dispozicijske ovire, ki so povezane s psihološkimi značilnostmi posameznikov (starost, zdravstveni razlogi, negativne pretekle izkušnje, stališča, odnos do izobraževanja) – 20 odstotkov anketirancev je namreč navedlo, da jih nič ne ovira pri vključevanju v dodatno usposabljanje.

Pogoji, na katere torej lahko vplivamo pri pripravi in izvedbi usposabljanja, so naslednji:

- prilagoditi čas poteka usposabljanja udeležencem (ustrezen del dneva, dan v tednu in mesec v letu);
- poskrbeti, da so stroški razvojno pomembnega usposabljanja za udeležence čim nižji ali jih celo ni (npr. usposabljanje naj bo del kakšnega projekta, ki se izvaja v lokalnem okolju);
- kraj izvedbe usposabljanja naj bo v lokalnem okolju z možnostmi ogledov dobrih praks drugod.

V raziskavi sem ugotavljala tudi objektivne možnosti izvedbe izobraževanja in usposabljanja. Podatki kažejo na veliko pripravljenost za dodatno usposabljanje, saj je kar 64,9 odstotka anketirancev pripravljenih nameniti več kot pet dni za dodatno usposabljanje (na lestvici od 0 do več kot 5 dni).

38,3 odstotka anketirancem najbolj ustreza čas za dodatno usposabljanje zvečer med 17. in 21. uro, 29,8 odstotka anketirancem najbolj ustreza dopoldan med 9. in 13. uro. 20,2 odstotka anketirancev je navedlo kot najustreznejši čas za dodatno usposabljanje



**Slika 7: Ovire pri vključevanju v dodatno usposabljanje**

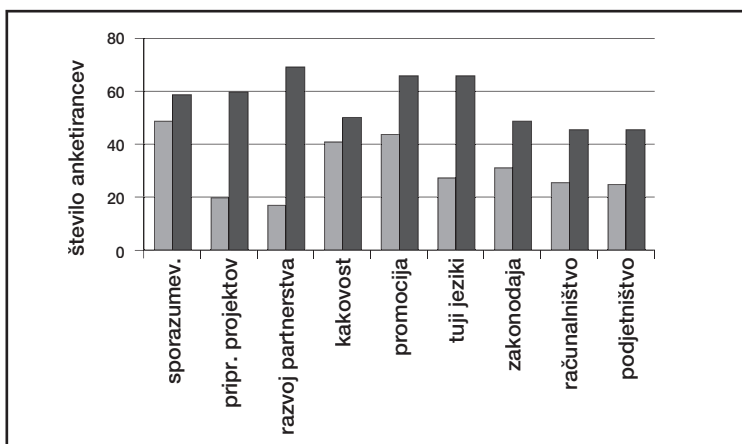
popoldan med 13. in 17. uro. Največ anketirancev je kot ustrezen dan za usposabljanje navedlo ponedeljek, torek, sredo in petek. Anketirancem za dodatno usposabljanje najbolj ustrezajo prvi trije meseci v letu. 77 odstotkov anketirancev je pripravljenih nameniti od 60 do 220 evrov letno za svoje usposabljanje. Glede na to, da so se anketiranci do sedaj največ usposabljali v bližnjih krajih (Ormož, Maribor, Ptuj), je to smiselno upoštevati tudi v prihodnjih pripravah usposabljanja. Kot koristne pa so navedli tudi ogled dobre prakse drugod.

*Turistični delavci so pripravljeni v svoje izobraževanje vložiti do 220 evrov letno.*

## UGOTAVLJANJE POTREB PO ZNANJIH

Primerjali smo vsebine dosedanjih usposabljanj in vsebine, ki jih anketiranci še potrebujejo za učinkovitejše opravljanje svojega dela – glej sliko 8.

Stolpec, ki je obarvan svetlo, predstavlja število anketirancev in tista znanja, ki so jih udeleženci osvojili v dosedanjih usposabljanjih. Stolpec, ki je obarvan temno, pa predstavlja število anketirancev in tista znanja, ki jih anketiranci potrebujejo za učinkovitejše opravljanje svojega dela.



**Slika 8: Primerjava vsebin dosedanjih usposabljanj in vsebin, ki jih po mnenju anketirancev še potrebujejo za učinkovitejše opravljanje svojega dela**

### Analiza potreb po znanjih za učinkovito opravljanje svojega dela na področju turizma in gostinstva

Za ohranjanje konkurenčne prednosti in delovnih mest, lažje sledenje razvojnim tren-

Podatki, pridobljeni na osnovi razlike med številom anketirancev, ki so navedene vsebine že spoznavali v okviru dotedanjih usposabljanj, in številom anketirancev, ki so navedeno vsebinsko področje označili kot potrebno za učinkovitejše opravljanje svojega dela, kažejo, da anketiranci za učinkovitejše opravljanje svojega dela še potrebujejo znanja z naslednjih vsebinskih področij:

1. razvijanje partnerstva v lokalnem okolju;
2. priprava projektov za pridobivanje razvojnih sredstev;
3. tuji jeziki;
4. podjetništvo;
5. računalništvo;
6. zakonodaja;
7. promocija, trženje in prodaja;
8. učinkovito sporazumevanje in vodenje ter
9. kakovost izdelkov in storitev.

dom, za osebni razvoj in izboljševanje svoje pismenosti je potrebno imeti in pridobivati različna znanja. Če želimo poskrbeti za razvoj v lokalni skupnosti tudi na področju turizma in gostinstva, je potrebno dvigniti raven in kakovost ponudbe storitev, biti gostoljubnejši, fleksibilnejši, inovativnejši, bolj motiviran, produktivnejši, skrbeti za kakovostnejše medosebne odnose. Pri tem je pomembno tudi tiho, implicitno znanje, ki se kaže v končnih izdelkih, procesih, odnosih, komunikaciji in urejenosti ter ga je prav tako potrebno razvijati.

Glede na konkretne probleme v lokalnem okolju sem opredelila nekatera potrebna znanja ter v okviru raziskave ugotavljala, kakšne so potrebe anketirancev po teh znanjih. Potrebe po znanjih sem ugotavljala po posameznih sklopih, ki jih je bilo šest, in sicer znanja s področja sporazumevanja, kakovosti storitev, znanje tujih jezikov, računalniška znanja, znanja s področja promocije, trženja in prodaje ter znanja s področja lokalnih značilnosti območja. To so nekatera potrebna znanja in spretnosti, ki naj bi jih glede na trenutno družbeno stanje, pričakovanja obiskovalcev ipd. obvladovali zaposleni v gostinstvu in turizmu poleg svojega strokovnega znanja. Anketiranci so na lestvici od 1 do 5 ocenjevali, koliko posamezne vsebine (po)znajo in ali so se pripravljani na posameznih vsebinskih področjih v naslednjih treh letih dodatno usposablјati.

Zapolnitev vrzeli slabše ocenjenih znanj lahko pripomore k intenzivnejšemu sodelovanju ter pospeši razvoj lokalne skupnosti in turizma v občini Ormož.

### Prikaz povprečne ocene vsebin posameznih sklopov ter najboljše/najslabše povprečne ocene pri posameznem sklopu

Podatki iz tabele 1 kažejo, da je najvišja povprečna ocena vseh vsebin 3,3, in sicer pri sklopu znanj s področja sporazumevanja. Najboljša povprečna ocena pri tujih jezikih je

**Tabela 1: Prikaz povprečne ocene vsebin posameznih sklopov znanj ter najboljša in najslabša povprečne ocene pri posameznem sklopu**

znanja s posameznih področij	povprečna ocena vseh vsebin	najboljša povprečna ocena pri posameznem sklopu	najslabša povprečna ocena pri posameznem sklopu
sporazumevanje	3,3	3,6	2,7
kakovost storitev	2,6	3,0	2,3
tuji jeziki	2,1	3,7	1,0
računalniška znanja	3,0	3,4	2,5
promocija, trženje in prodaja	2,6	2,9	2,3
lokalne značilnosti območja	2,9	3,4	2,5

3,7, pri sklopu sporazumevanje 3,6 in pri sklopih računalniška znanja in lokalne značilnosti območja 3,4. Najslabša povprečna ocena je 1, prav tako pri tujih jezikih.

#### Znanja s področja sporazumevanja

Med temeljne spretnosti in sposobnosti, ki jih ljudje potrebujemo v 21. stoletju za uspešno vključevanje v globalno ekonomijo, dejavno državljanstvo in družinsko življenje, sodijo tudi komunikacijske spretnosti (aktivno poslušanje, branje z razumevanjem, pisno izražanje idej, razumljivo govorjenje in kritično opazovanje), spretnosti odločanja pri reševanju problemov, medosebne spretnosti (sodelovanje z drugimi, zagovarjanje svojega

mnenja in prepričevanje drugih, reševanje konfliktov in pogajanj ter vodenje drugih) in spretnosti vseživljenjskega učenja.

Opredelila sem 12 potrebnih znanj s tega področja. Glede na povprečno oceno sta najbolje ocenjeni vsebini pomen osebne urejenosti za delo z obiskovalci in komuniciranje po telefonu s povprečno oceno 3,6. Najslabše ocenjena vsebina s povprečno oceno 2,7 je razvijanje partnerstva v lokalni skupnosti. Vse vsebine skupaj imajo povprečno oceno 3,3.

#### Znanja s področja kakovosti storitev

Kakovost je paradigma informacijske družbe, ki je zamenjala kvantiteto industrijske družbe. Odraža se v vseh segmentih družbe

Anketiranci želijo v naslednjih treh letih izpopolniti predvsem naslednje vsebine:

- razvijanje partnerstva v lokalni skupnosti;
- poznavanje poslovnega bontona;
- ugotavljanje potreb, pričakovanj, želja obiskovalcev in strank;
- nastop pred obiskovalci in strankami;
- vodenje pogovora s sodelavci, strankami in z obiskovalci;
- reševanje problemov po načelu »jaz zmagam–ti zmagaš« za obojestransko zadovoljstvo;
- zakonitosti timskega dela.

Nekoliko manj aktualne pa so naslednje vsebine:

- reševanje pritožb, reklamacij;
- aktivno poslušanje drugih in vživljanje vanje;
- komuniciranje po telefonu in
- pomen osebne urejenosti za delo z obiskovalci, strankami.

in je pomembna tudi na področju izvajanja storitev in oblikovanja izdelkov na področju turizma in gostinstva. Sistem zagotavljanja kakovosti je neke vrste strateška odločitev organizacije, na izvajanje tega sistema pa vplivajo spreminjajoče se potrebe, posebni cilji, ponujeni proizvodi, izvajani procesi ter velikost in struktura organizacije.

Zadovoljevanje potreb obiskovalcev je v povezavi s kakovostjo opravljene storitve. Pri tem je potrebno skrbeti za ustvarjanje ravnovesja med pričakovano (ponujeno) in dejansko doživeto ravnijo storitve. Pomembno je, da imajo ponudniki ustrezna znanja za zagotavljanje kakovostnih storitev, npr. koncepta navdušenja (ki temelji na pozitivnem presenečenju gosta).

V občinskem razvojnem programu sem zasledila podatek, da je kakovost storitev na področju gostinstva in turizma slaba. V okviru raziskave pa dobljeni podatki kažejo, da dobra polovica (58,3 %) anketirancev meni, da je kakovost storitev dobra, 40,1 odstotka pa, da je slaba oz. zelo slaba. Uvajanje sistema kakovosti ISO v to storitveno dejavnost bi vplivalo, da bi bila kakovost storitev še

boljša, vključujoč dobro higiensko in proizvodno prakso, zagotavljanje varnih živil in tudi osredotočenost na obiskovalce. Pri tem je pomembno načrtovanje in spremljanje dogovorjene kakovosti pri izvajanju storitev. Opredelila sem 7 potrebnih znanj s

tega področja. Glede na povprečno oceno je najboljše ocenjena vsebina poznavanje dobre higienske prakse – DHP s povprečno oceno 3. Najslabše ocenjena vsebina s povprečno oceno 2,3 pa je zakonodaja o zagotavljanju varnih živil. Vse vsebine skupaj imajo povprečno oceno 2,6.

Anketiranci želijo v naslednjih treh letih izpopolniti predvsem naslednje vsebine:

- poznavanje sistema kakovosti ISO 9001 v

svoji storitveni dejavnosti;

- poznavanje dobre higienske prakse – DHP;
- poznavanje sistema zagotavljanja varnih živil HACCP v svoji storitveni dejavnosti;
- načrtovanje in spremljanje dogovorjene kakovosti izvajanja storitve;
- prenos znanja s področja sistemov kakovosti na sodelavce.

Nekoliko manj aktualne pa so naslednje vsebine:

- zakonodaja o zagotavljanju varnih živil in
- poznavanje dobre proizvodne prakse – DPP.

### Znanje tujih jezikov

V okviru ugotavljanja potreb po znanjih s področja tujih jezikov sem vključila v raziskavo znanje petih tujih jezikov, in sicer znanje angleškega, nemškega, italijanskega, francoskega in hrvaškega jezika.

Glede na povprečno oceno je najboljše ocenjeno znanje hrvaškega jezika s povprečno oceno 3,7. Najslabše ocenjeno znanje s povprečno oceno 1 pa je znanje francoskega in italijanskega jezika. Znanje vseh tujih jezikov ima povprečno oceno 2,1.

Ocena znanja tujih jezikov je nižja zaradi nižje ravni znanja italijanskega in francoskega jezika, znanje nemškega, angleškega in hrvaškega jezika pa je na srednji in višji ravni.

Anketiranci želijo v naslednjih treh letih najbolj izpopolniti znanje nemškega (59 anketirancev) in angleškega (58 anketirancev) jezika, kar je glede na to, da trenutno največ obiskovalcev prihaja iz Slovenije, Avstrije in Nemčije, tudi smiselno. Nekoliko manj aktualno se zdi anketirancem izpopolnjevanje italijanskega, francoskega in hrvaškega jezika (prva dva verjetno zato, ker bi se ju morali učiti od začetka, znanje slednjega pa je bilo najboljše ocenjeno).

Znanje tujih jezikov omogoča pristnejšo in neposrednejšo komunikacijo z obiskovalci (ugotavljanje njihovih potreb in želja, vode-

*Turistični delavci so izrazili potrebo po učenju svetovnih tujih jezikov.*

nje razgovora, učinkovito reševanje problemov in morebitnih pritožb, komuniciranje z elektronsko pošto in po telefonu ipd.), kar ima vpliv tudi na zadovoljstvo obiskovalcev.

### **Računalniška znanja**

Glede na to, da živimo v dobi informacijske družbe in družbe znanja, je stopnja računalniške pismenosti pomemben kriterij razvoja. Raziskave kažejo, da višje stopnje izobrazbe pomenijo bistveno boljše izhodišče za uporabo sodobnih sredstev komunikacije. Po podatkih iz leta 2005 naj bi bilo na celem svetu že 950 milijonov uporabnikov interneta, od tega v ZDA 200 milijonov, na Kitajskem 94, Japonskem 69, v Nemčiji 47 milijonov, v Veliki Britaniji 36 milijonov, v Sloveniji pa 900.000 (Žižek, 2005).

Stopnja globalizacije se ugotavlja tudi glede na to, koliko manjše teritorialne enote omogočajo dostop do raznovrstnosti sveta kot celote. Pomembno je, da so v vsakem kraju ob vsakem času dostopne informacije od koderkoli in o čemerkoli. Pomembno je tudi, da je turistično območje kot celota s svojo ponudbo čim dostopnejše. Mlinar (1994) navaja, da so teritorialne meje vse bolj prepustne.

V raziskavi me je zanimalo, v kolikšni meri anketiranci uporabljajo internet pri svojem delu, in kakšne so njihove potrebe po znanjih na področju računalništva.

Rezultati kažejo, da 62 odstotkov anketirancev pri svojem delu redno uporablja internet, 70 odstotkov organizacij, v okviru katerih delujejo, pa ima tudi svojo spletno stran. Ta podatek je spodbuden, saj je uporaba IKT nuja, ker predstavlja povezavo z globalnim svetom. Podatki kažejo, da kar 52 odstotkov turistov v Sloveniji pred svojim prihodom uporablja internet za pridobitev informacij o potovanju na določeno turistično območje.

Opredelila sem pet potrebnih znanj s tega področja. Glede na povprečno oceno je najbolje ocenjena vsebina sprejemanje in posredovanje elektronskih sporočil s

povprečno oceno 3,4. Najslabše ocenjeni vsebini s povprečno oceno 2,5 pa sta uporaba interneta za trženje in prodajo ter računalniška podpora vodenja poslovanja. Vse vsebine skupaj imajo povprečno oceno 3.

Anketiranci želijo v naslednjih treh letih izpopolniti predvsem naslednje vsebine:

- računalniška podpora vodenja poslovanja;
- uporaba interneta za trženje in prodajo ter
- uporaba osnovnih računalniških programov, npr. Worda in Excela.

Nekoliko manj aktualne so naslednje vsebine:

- uporaba interneta za spremljanje novosti in
- sprejemanje in posredovanje elektronskih sporočil.

Izpopolnitev navedenih računalniških znanj je tudi v skladu z usmeritvami, ki veljajo v informacijski družbi, v kateri živimo. Še zlasti to velja za turizem, saj se beleži rast proizvodnje po informacijah o posamezni turistični destinaciji in rezervacij prek interneta.

### **Znanja s področja promocije, trženja in prodaje**

Znanja s področja promocije, trženja in prodaje so pomembna, saj učinkoviteje opozorimo na svojo ponudbo in posebnosti. Ključno v informacijski družbi je to, da so informacije o turistični ponudbi inovativno oblikovane in dosegljive vsepovsod. Slaba stran informacijske družbe je totalni informacijski napad na naše čute, na kar smo potrošniki odgovorili zelo rigorozno. Slogan se glasi: »Pripravljeni smo plačati, če boste upoštevali naše želje, nas razvajali, nas zapeljevali, vendar pod našimi pogoji.« Lojalnost nedomišljenim blagovnim znamkam se zmanjšuje, več izdelkov in storitev zadovoljuje isto potrebo na primerljiv način.

V okviru ugotavljanja potreb po znanjih s področja promocije, trženja in prodaje sem

*62 odstotkov turističnih delavcev pri svojem delu redno uporablja internet.*

vkjučila v raziskavo sedem vsebinskih področij. Vrzel v znanju je pri anketirancih prepoznana tudi pri znanjih s področja promocije, trženja in prodaje. Z navedenimi znanji lahko vplivamo na še večjo prepoznavnost občine Ormož kot dela širšega turističnega območja, pospešimo razvoj inovativnih izdel-

### *Največje bogastvo lokalne skupnosti so ljudje.*

kov in storitev ter njihovega trženja in prodaje, hkrati pa vplivamo tudi na razvoj blagovnih znamk. Glede na povprečno oceno sta najbolje ocenjeni vsebini poznavanje

možnosti promoviranja svoje dejavnosti in ponudbe ter prodaja storitev in izdelkov s povprečno oceno 2,9. Najslabše ocenjena vsebina s povprečno oceno 2,3 je poznavanje rezultatov obstoječih trženjskih raziskav. Vse vsebine skupaj imajo povprečno oceno 2,6. Anketiranci želijo v naslednjih treh letih izpopolniti predvsem naslednje vsebine:

- poznavanje pravil uspešnega oglaševanja in trženja ponudbe;
- poznavanje trendov v turizmu;
- poznavanje možnosti promoviranja svoje dejavnosti in ponudbe;
- razvoj inovativnih produktov, storitev.

Nekoliko manj aktualne pa so naslednje vsebine:

- prodaja storitev in izdelkov;
- poznavanje rezultatov obstoječih trženjskih raziskav in
- razvoj blagovne znamke.

### **Znanja s področja lokalnih značilnosti območja**

Obiskovalci se zanimajo za lokalno kulturo, tradicijo in zgodovino območja, kjer preživljajo dopust. Za ponudnike in ostale v lokalnem okolju je pomembno, da znajo to prenesti na obiskovalce. V okviru ugotavljanja potreb po znanjih s področja poznavanja lokalnih značilnosti območja sem vključila v raziskavo osem vsebinskih področij.

V občinskem razvojnem programu je zapisano, da so največje bogastvo območja ljudje. Prleki veljajo za gostoljubne, prijazne in radodarne. Anketiranci se zavedajo svojih lokalnih značilnosti, danosti in tradicije, hkrati pa želijo pridobiti še dodatna znanja o lokalnih značilnostih območja, saj samo bivanje na tem območju še ne zagotavlja teh znanj. Anketiranci in ostali delujoči na področju turizma se pojavljajo v vlogi informatorjev, prenašalcev znanj iz lokalne kulture in usmerjevalcev obiskovalcev (le-ti radi pridejo v stik z lokalnimi prebivalci). To je potrebno nadgraditi z oblikovanjem zanimive ponudbe

Glede pripravljenosti anketirancev za dodatno usposabljanje na izbranih vsebinskih področjih se je izkazalo, da so se anketiranci na vseh vsebinskih področjih pripravljati v naslednjih treh letih dodatno usposablјati. Pozitivno stališče do izobraževanja je zelo pomembno, ravno tako pa je tudi pripravljenost za izobraževanje pomembna psihosocialna značilnost anketirancev, ki jo velja izpostaviti.

V nadaljevanju navajam odstotek anketirancev, ki so se pripravljati usposablјati po posameznem vsebinskem sklopu v naslednjih treh letih:

- znanja s področja sporazumevanja – 61 odstotkov anketirancev;
- znanja s področja kakovosti storitev – 56 odstotkov anketirancev;
- znanja tujih jezikov – 52 odstotkov anketirancev;
- računalniška znanja – 55 odstotkov anketirancev;
- znanja s področja promocije, trženja in prodaje – 63 odstotkov anketirancev;
- znanja s področja lokalnih značilnosti območja – 64 odstotkov anketirancev.



za obiskovalce lokalne skupnosti.

Glede na povprečno oceno je najbolje ocenjena vsebina kulinarika in vino območja s povprečno oceno 3,4. Najslabše ocenjena vsebina s povprečno oceno 2,5 pa je arheologija Ormoža in Slovenskih goric. Vse vsebine skupaj imajo povprečno oceno 2,9. Anketiranci želijo v naslednjih treh letih izpopolniti predvsem naslednje vsebine:

- kulinarika in vino območja;
- naravna dediščina Ormoža in Slovenskih goric;
- zgodovina Ormoža in Slovenskih goric;
- kulturna dediščina Ormoža in Slovenskih goric;
- etnologija Ormoža in Slovenskih goric.

Nekoliko manj aktualne so naslednje vsebine:

- turistična ponudba regije in drugih ponudnikov;
- arheologija Ormoža in Slovenskih goric ter
- znamenite osebe območja.

V okviru raziskave sem predvidevala tudi to, da bo glede na trenutno situacijo v občini Ormož pripravljenost anketirancev za dodatno usposabljanje v naslednjih treh letih visoka na vseh izbranih vsebinskih področjih.

Pripravljenost anketirancev za dodatno usposabljanje v naslednjih treh letih pomeni tudi možnost za večji izkoristek priložnosti v turizmu kot terciarni dejavnosti. S pomočjo polivalentnega (raznovrstnega) znanja se ohranja in celo dviga konkurenčnost na trgu, lažje pa je tudi slediti spremembam. Poleg tega se z uvajanjem timskega dela in razvijanjem lokalnega partnerstva dosegajo boljši rezultati in višja kakovost.

Skupnostno učenje postane priložnost za izmenjavo izkušenj in znanj. Pri tem je pomembno tudi podporno okolje v lokalnem okolju ter regiji in državi, ki je lahko tudi vir za samostojno učenje.

## VZPOSTAVLJANJE PARTNERSTVA V LOKALNEM OKOLJU IN IZVEN NJEGA

Glede na to, da je v občinskem razvojnem programu navedeno, da so ponudniki turističnih storitev nepovezani med seboj, da ni koordinacije med ponudniki in turističnim povpraševanjem, da je ponudba razdrobljena, nedodelana in premalo opazna, da je premalo inovativnih turističnih izdelkov, da se je potrebno bolj povezati s »svetom«, sem nekaj vprašanj v anketnem vprašalniku namenila tudi ugotavljanju splošne ocene reševanja problemov na področju turizma v občini Ormož, ugotavljanju ocene sodelovanja med zasebnim, javnim in prostovoljnim sektorjem ter izven občinskih meja in ugotavljanju ovir, ki jih anketiranci zaznavajo pri sodelovanju med predstavniki zasebnega, javnega in prostovoljnega sektorja v občini Ormož.

### Ocena reševanja problemov na področju turizma v občini Ormož

Kar 62,7 odstotkov anketirancev meni, da je reševanje problemov na področju razvoja turizma slabo oziroma zelo slabo. 32 odstotkov pa jih meni, da je reševanje problemov na področju razvoja turizma dobro, zelo dobro oziroma odlično.

Dejstvo je, da je v občini Ormož iniciativa na strani prostovoljnega sektorja zelo močna, profesionalni pristop se krepi tudi na račun intenzivnih vlaganj v infrastrukturo in druge projekte, ki so povezani s turizmom, poleg tega pa je tudi s strani javnega sektorja močna podpora za razvoj.

51,1 odstotka anketirancev ocenjuje svoje vključevanje v reševanje problemov na področju turizma kot slabo oziroma zelo slabo, 45,8 odstotka anketirancev pa ocenjuje svoje vključevanje v reševanje problemov na področju turizma kot dobro oziroma zelo dobro. Nihče ni ocenil svojega vključevanja v reševanje problemov na področju turizma

## Za nadaljnji razvoj turizma bo potrebno okrepiti socialni kapital območja.

z odlično oceno. To je priložnost za krepitev sodelovanja.

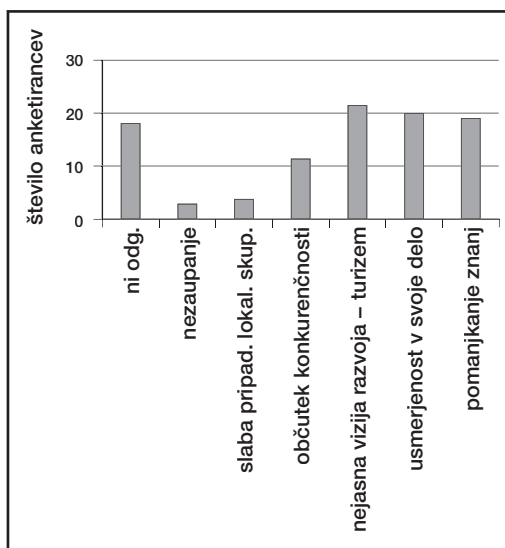
53,2 odstotka anketirancev meni, da je izmenjava – pretočnost informacij v lokalni skup-

nosti dobra, zelo dobra oziroma odlična, 43,6 odstotka pa jih meni, da je pretočnost informacij slaba oziroma zelo slaba. Za pretočnost informacij odlično skrbijo lokalni mediji, informacije so na voljo tudi na občinski spletni strani in spletni strani Slovenske turistične organizacije ter drugih spletnih straneh.

57,5 odstotka anketirancev meni, da je sodelovanje znotraj zasebnega sektorja na področju turizma slabo oziroma zelo slabo, 36,1 odstotka pa jih meni, da je sodelovanje znotraj zasebnega sektorja na področju razvoja turizma dobro, zelo dobro oziroma odlično.

### Ocena sodelovanja med zasebnim, javnim in prostovoljnim sektorjem ter izven občinskih meja

57,5 odstotka anketirancev meni, da je sodelovanje znotraj zasebnega sektorja na področju turizma slabo oziroma zelo slabo, 36,1 odstotka pa jih meni, da je sodelovanje znotraj zasebnega sektorja na področju razvoja turizma dobro, zelo dobro oziroma odlično.



**Slika 9: Glavne ovire pri sodelovanju med predstavniki javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja v občini Ormož**

Podoben odstotek anketirancev meni enako glede sodelovanja med zasebnim, javnim in prostovoljnim sektorjem. Podobni odgovori pa so tudi pri oceni sodelovanja izven občinskih meja. 61,7 odstotka anketirancev meni, da je sodelovanje izven občinskih meja slabo oziroma zelo slabo, 34,1 odstotka pa, da je sodelovanje izven občinskih meja dobro, zelo dobro oziroma odlično.

Anketiranci so ocenili, da je sodelovanje znotraj in izven občinskih meja še potrebno nadgraditi ter da z že vzpostavljenim sodelovanjem niso najbolj zadovoljni.

### Ovire pri sodelovanju med predstavniki zasebnega, javnega in prostovoljnega sektorja v občini Ormož

Odgovori anketirancev kažejo, da so glavne ovire pri sodelovanju med predstavniki javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja v občini Ormož naslednje:

1. nejasna vizija razvoja na področju turizma;
2. prevelika usmerjenost samo v svoje delo;
3. pomanjkanje ustreznih znanj na področju sodelovanja v lokalni skupnosti;
4. občutek konkurenčnosti;
5. nizka pripadnost lokalni skupnosti;
6. nezaupanje.

Iz podatkov lahko sklepamo, da je potrebno okrepiti zaloge socialnega kapitala ter utrditi zaupanje med posameznimi partnerji. V občinskem razvojnem programu od leta 2004 do 2006 je kot druga prioriteta razvoja zapisano področje »Znanje, človeški viri in zaposlovanje«. Pričakovani učinki na tem področju, ki so v povezavi z izobraževanjem odraslih, izboljšanjem občutka pripadnosti domačemu okolju in posredno krepitvijo socialnega kapitala, so razvoj programov vseživljenjskega učenja za zaposlene, organizacija večjega števila kulturnih prireditev, organiziran pretok informacij in povečana stopnja informiranosti, večja vlaganja v razvoj turizma, sistematičen pristop pri skup-

Podatki raziskave kažejo, da bo v prihodnje potrebno še bolj delati na jasnosti postavljene vizije razvoja turizma, opredeljevanju jasnih kazalcev za merjenje napredka pri uresničevanju razvojnih ciljev, spodbujati medsebojno sodelovanje, kar lahko preseže preveliko usmerjenost samo v svoje delo in občutek konkurenčnosti, ter iskati možnosti za pridobivanje manjkajočih znanj na področju sodelovanja v lokalni skupnosti. V okviru teh aktivnosti se bosta povečala tudi pripadnost lokalni skupnosti in zaupanje. Razvijanje pripadnosti lokalni skupnosti je prav tako tudi eno izmed področij razvoja v občinskem razvojnem programu. V okviru tega bi bilo v občinskem razvojnem programu za prihodnje obdobje potrebno predvideti aktivnosti, ki bi tudi na področju turizma povečevale pripadnost lokalni skupnosti. Naj omenim, da so anketiranci slabo pripadnost lokalni skupnosti navedli šele kot peto oviro.

nostnem učenju in povezovanju ljudi med seboj.

## POMEN SKUPNOSTNEGA UČENJA ZA RAZVOJ

Bistvena za razvoj in ohranjanje skupnosti je povezanost med člani skupnosti ter sposobnost sodelovanja, kar je tudi temelj načela subsidiarnosti. Pomembno je soodločanje ljudi ter njihovo zavedanje, da lahko z neposrednim vključevanjem vplivajo na razvoj lokalne skupnosti.

Pri tem je pomembno tudi spodbujanje partnerstva med javnim, zasebnim in prostovoljnim sektorjem. Z vseživljenjskim učenjem in aktivnim državljanstvom lahko vplivamo in povzročamo spremembe v lokalnem okolju glede na zastavljeno vizijo. Aktivno državljanstvo je proces učenja, tudi proces skupnostnega učenja, ko ljudje rešitve za svoje probleme najdejo v svoji skupnosti. Za to pa je potreben načrt organiziranega pristopa k skupnostnemu učenju.

Za razvoj in spremembe je potrebno upravljanje s človeškimi viri v skladu z vizijo razvoja in ključnimi vrednotami lokalne skupnosti. Partnerji, ki delujejo v okviru turizma profesionalno, prostovoljno ali v okviru javnega sektorja, so konkurenčna prednost lokalne skupnosti, ki pa se še povečuje, če so ustrezno izobraženi, motivirani, če poznajo vizijo razvoja in se čutijo pripadne lokalni skupnosti.

## ZAKLJUČEK

Raziskava je pokazala, da imajo anketiranci visoko izobrazbeno raven, kar je v pozitivni povezavi z visoko pripravljenostjo za izobraževanje in sodelovanje, višjo stopnjo pismenosti ter ugotovljenim stališčem, da sta izobraževanje in usposabljanje pomembna dejavnika razvoja. Bolj kot so izobraženi ljudje, hitrejši je lahko razvoj družbe, zato jih je potrebno vključevati v aktivnosti ter jim dati možnosti soodločanja glede na jasno postavljeno vizijo razvoja turizma, opredeliti jasne kazalce za merjenje napredka pri uresničevanju razvojnih ciljev, spodbujati medsebojno sodelovanje, ki lahko preseže preveliko usmerjenost samo v svoje delo in občutek konkurenčnosti, ter iskati možnosti za pridobivanje manjkajočih znanj na področju sodelovanja v lokalni skupnosti. V okviru teh aktivnosti se bosta povečala tudi pripadnost lokalni skupnosti in zaupanje, okrepilo se bo

Ugotavljanje potreb je lahko izhodišče za sooblikovanje razvoja lokalne skupnosti. Cilj je, da naj bi vse izobraževanje in razvoj izvirala iz lokalne skupnosti in bila namenjena predvsem uresničevanju prizadevanj za boljše, kakovostnejše življenje. Lokalna skupnost se lahko razvija toliko, kolikor so njeni prebivalci sposobni aktivno prispevati k njenemu razvoju (konkurenčna prednost).

tudi lokalno partnerstvo.

Priložnost za krepitev sodelovanja se kaže tudi v tem, da anketiranci ocenjujejo svoje vključevanje v reševanje problemov na področju turizma kot slabo, kar je lahko posledica tudi nenačrtnega pristopa k skupnostnemu učenju in razvoju.

Ravno tako je potrebno sistematično okrepiti sodelovanje znotraj in izven občinskih meja. Povezovanje izven okvirov občine Ormož ima sinergične učinke v smislu izmenjave informacij, znanj, izdelkov, storitev, kar že

na kratki rok pomeni dodano vrednost za obiskovalce turistične destinacije, pa tudi za ponudnike turističnih in gostinskih storitev. Tem je potrebno še bolj približati danosti doživljajskega, podeželskega in vinskega turizma občine Ormož.

Glede na strateške cilje na področju razvoja turizma, ki so v občinskem razvojnem programu občine Ormož opredeljeni za obdobje petih let (do 2006), in ugotovitve pri pripravljanju ORP Prlekija, glede na oblikovano vizijo razvoja na področju turizma in ugotovitve raziskave bomo na področju razvoja turizma v občini Ormož skupaj s partnerji skrbeli za razvoj in pridobivanje novih znanj na naslednjih področjih:

- skrb za razvoj ljudi, ki se v okviru javnega, zasebnega in prostovoljnega sektorja ukvarjajo s turizmom;
- razvoj lokalnega partnerstva za večjo medsebojno povezanost in učinkovitejšo koordinacijo med ponudbo in povpraševanjem v in izven občine Ormož;
- oblikovanje novih/povezanih/inovativnih/prepoznavnih turističnih izdelkov in storitev skupaj s partnerji na lokalni, regionalni in nacionalni ravni ter aktiviranje podpornega okolja za pomoč pri iskanju finančnih virov, informacij ipd.;
- skupno načrtovanje in izvajanje promocije

ter trženje in prodaja turističnih izdelkov in storitev;

- oblikovanje in prepoznavnost skupne blagovne znamke ter pridobivanje zaupanja vanjo pri obiskovalcih;
- dvigovanje kakovosti turističnih storitev in sporazumevanje z obiskovalci (kultura komuniciranja, znanje tujih jezikov, računalniška znanja, poznavanje lokalnih značilnosti območja);
- razvoj strategije za večjo uporabo interneta za trženje in prodajo izdelkov ter storitev.

Rezultati raziskave o ugotavljanju izobraževalnih potreb vodilnih, ki delujejo na področju turizma in gostinstva, so torej izhodišče za izvedbo načrtnega izobraževanja in usposabljanja ter drugih aktivnosti na področju turizma v občini Ormož. Za razvoj in spremembe v lokalni skupnosti je potrebno upravljanje s človeškimi viri v skladu z vizijo razvoja in ključnimi vrednotami lokalne skupnosti. Partnerji, ki delujejo v okviru turizma profesionalno, prostovoljno ali v okviru javnega sektorja, so konkurenčna prednost lokalne skupnosti, ki se še povečuje, če so ustrezno izobraženi, motivirani, če poznajo vizijo razvoja in čutijo pripadnost do lokalne skupnosti, v kateri živijo in delajo.

Raziskava je del uresničevanja določil zakonodaje, ki zavezuje tudi občino Ormož kot lokalno skupnost k načrtnemu razvijanju in zadovoljevanju izobraževalnih potreb na svojem območju.

Pri tem naj omenim kar malo zastrašujoč podatek Slovenske turistične organizacije, da predstavlja Slovenija 0,3 odstotke turističnega obiska v Evropi. Lahko si predstavljamo, kako majhen delež pri tem pripada Ormožu. Zato je toliko pomembnejše razvijanje partnerstva na lokalni ravni, v okviru turističnega gospodarstva, na regionalni, nacionalni in tudi mednarodni ravni. Skupni nastop in povezovanje imata več prednosti, npr. racionalnejšo porabo denarja, lažjo organizacijo in boljši izkoristek obstoječih kadrov,

*Slovenija  
predstavlja le  
0,3 odstotka  
turističnega  
obiska v Evropi.*

nenazadnje pa je tudi trženje turističnih destinacij, ki ponavadi zajemajo več občin in pokrivajo širša sorodna zgodovinska, geografska in kulturna področja.

Imamo vse možnosti, da kot aktivni državljani sooblikujemo in vplivamo na razvoj potencialov ljudi in lokalnega okolja, kar pomeni, da se bodo procesi odvijali z nami ali brez nas in da smo mi tisti, ki se moramo potruditi, da bomo del tega procesa.

## LITERATURA

- Analiza stanja na področju razvoja človeških virov v Podravju in občinah, članicah konzorcija za razvojne naloge Podravja (2002). Maribor: EIM – Sklad za razvoj in usposabljanje človeških virov.
- Benn, R. (1999). Izobraževanje za aktivno državljanstvo. *Andragoška spoznanja*, 4, str. 48–51.
- Berlogar, J. (2000). Pismenost odraslih: vprašanje (pat)etike, politike ali preživetja? V *Pismenost, participacija in družba znanja*. 4. andragoški kolokvij. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije, str. 116–120.
- Brečko, D. (1997). Osebnostni razvoj in izobraževanje odraslih kot socialna komunikacija. Magistrsko delo. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Closing the gap (19. 11. 2004). Posodabljanje strokovnega in poklicnega izobraževanja in usposabljanja v sektorju turizma in gostinstva. Gradivo zaključne konference. Bilateralni fokus Nizozemska–Slovenija. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.
- Desombre, T. R., Munro, L. A., Priest, R. (1995). Training needs analysis within the community. *Health Manpower Management*, 5, str. 21–24.
- Dombey, A. (2005). Redefiniranje turistične distribucije – vpliv spletnih posrednikov. V (R)evolucija interneta in novih tehnologij v turizmu – strokovno gradivo. Bled: 8. slovenski turistični forum.
- Drofenik, O. (1999). Pripravljenost odraslih za učenje – vpliv pismenosti in izobraženosti na pripravljenost odraslih za učenje. V Velikonja (ur.), *Nacionalni program izobraževanja odraslih – strokovne podlage*. 2. zvezek. Ljubljana: Andragoški center Slovenije, str. 292–320.
- Ferčič, A. (2005). Krovni zakon za javno-zasebno partnerstvo. [www.finance-on.net](http://www.finance-on.net), 131, 7. 7. 2005.
- Findeisen, D. (1996a). O skupnostnem izobraževanju in razvoju kraja. *Andragoška spoznanja*, 3, str. 27–32.
- Findeisen, D. (1996b). Sociokulturna animacija in lokalni razvoj. Zapiski predavanj. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Findeisen, D. (1997). Razvijmo sebe, druge in s tem svoj kraj – Neformalno izobraževanje prebivalcev v lokalni skupnosti. *Andragoška spoznanja*, 2, str. 4–9.
- Findeisen, D. (1998a). O kulturi in izobraževanju odraslih. *Andragoška spoznanja*, 1–2, str. 4–7.
- Findeisen, D. (1998b). Funkcionalna pismenost in kako jo rešujejo Francozi. *Andragoška spoznanja*, 3–4, str. 22–28.
- Findeisen, D. (2000). Kdo so danes nepismeni odrasli in njihove značilnosti v izobraževanju? V *Pismenost, participacija in družba znanja*. 4. andragoški kolokvij. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije, str. 90–92.
- Findeisen, D. (2001a). Dileme današnjega sveta so tudi dileme izobraževanja odraslih. *Andragoška spoznanja*, 1, str. 30–36.
- Findeisen, D. (2001b). Kulturna in jezikovna raznolikost. *Andragoška spoznanja*, 2, str. 3–4.
- Findeisen, D. (2004). Kako do znanja v ekonomiji znanja – razmišljanje ob branju. *Andragoška spoznanja*, 1, str. 66–69.
- Gregurec, S., Štumberger, K. (2005). Letno poročilo o izvajanju občinskega razvojnega programa. Ormož: Javna razvojna agencija občine Ormož.
- Gunčar, B. (2005). Prednostne usmeritve Slovenske turistične organizacije v letih 2005 in 2006. V (R)evolucija interneta in novih tehnologij v turizmu – strokovno gradivo. Bled: 8. slovenski turistični forum.
- Haralambos, M. (1989). Uvod u sociologijo. Zagreb: Globus.
- Hribar, M. (2005). Vloga vzpostavitve centralnega rezervacijskega sistema pri uresničevanju turistične politike v Sloveniji. V (R)evolucija interneta in novih tehnologij v turizmu – strokovno gradivo. Bled: 8. slovenski turistični forum.
- Ivančič, A. (1999). Izobraževanje in priložnosti na trgu dela. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.
- Ivančič, A. (2004). Pismenost na delovnem mestu. *Andragoška spoznanja*, 3, str. 6–18.
- Izobraževanje odraslih in Evropa '92 (1990). Zbornik prispevkov s posveta. Škofja Loka: Andragoško društvo Slovenije.
- Janko Spreizer, A. (1998). Funkcionalna pismenost na prelomu tisočletja. *Andragoška spoznanja*, 3–4, str. 9–21.
- Jarvis, P. (1997). *The Public Sphere, the Learning Society and Non-Governmental Organisations*. Surrey: University of Surrey.
- Jelenc S. (1996). ABC izobraževanja odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Jelenc, Z., ur. (1991). Terminologija izobraževanja odraslih. Ljubljana: Pedagoški inštitut pri Univerzi v Ljubljani.
- Jerman, J. (2004). Nekatere razsežnosti managementa in koordinacije funkcije človeških virov v slovenskem

- turizmu. Organizacija, 7, str. 416–422.
- Jerman, J. (2005). Turizem niso samo potovanja – je gospodarstvo. Večer, 13. 5. 2005.
- Karničnik, M., Lužar, D., Geržina, S. (2001). Analysis and forecasting of the training needs in the sector of tourism Podravje region – Slovenia. V Forecasting skills needs. Methodology, elaboration and testing. The EU Commission, Education and Culture. The EU Commission, Leonardo da Vinci Programme. Surveys and Analyses.
- Karničnik, M. (2004). Training needs analysis in five steps. TNA handbook. Maribor: EIM, Human Resource Development Fund.
- Kegelj Kovačič, N. (2001). Strategija izobraževanja kadrov med gospodarsko recesijo. Andragoška spoznanja, 4, str. 38–50.
- Kelava, P. (2003a). Komunikacija in pisne spretnosti (1. del). Andragoška spoznanja, 3, str. 6–16.
- Kelava, P. (2003b). Komunikacija in pisne spretnosti (2. del). Andragoška spoznanja, 4, str. 18–28.
- Kešeljević, A. (2004). Intelektualni kapital kot nadgradnja človeškega in socialnega kapitala. Organizacija, 1.
- Knowles, M. S. (1980). The modern practice of adult education – from pedagogy to andragogy. Cambridge Adult Education. Englewood Cliffs: Prentice Hall Regents.
- Konrad, E. (2002). Menedžment znanja. Andragoška spoznanja, 3–4, str. 70–79.
- Kovač, B., idr. (2002). Strategija slovenskega turizma 2002–2006. Ljubljana: Vlada RS in Ministrstvo za gospodarstvo.
- Kožuh, B. (2000). Statistične obdelave v pedagoških raziskavah. Ljubljana: Oddelek za pedagogiko in andragogiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Kožuh, B. (2003). Statistične metode v pedagoškem raziskovanju. Ljubljana: Oddelek za pedagogiko in andragogiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Krajnc, A. (1977). Izobraževanje naša družbena vrednota. Ljubljana: Delavska enotnost.
- Krajnc, A. (1979a). Izobraževanje ob delu. Ljubljana: Dopisna delavska univerza Univerzum.
- Krajnc, A. (1979b). Metode izobraževanja odraslih. Andragoška didaktika. Ljubljana: Delavska enotnost.
- Krajnc, A. (1982). Motivacija za izobraževanje. Ljubljana: Delavska enotnost.
- Krajnc, A. (1996a). Kakšno znanje potrebuje sodobni človek. Andragoška spoznanja, 3, str. 5–10.
- Krajnc, A. (1996b). Izobraževanje odraslih in lokalni razvoj. Andragoška spoznanja, 3, str. 23–26.
- Krajnc, A. (2001). Kaj poraja funkcionalno nepismenost? Andragoška spoznanja, 1, str. 58–67.
- Krajnc, A. (2002b). Na vas po znanje. Andragoška spoznanja, 1, str. 67–72.
- Krajnc, A. (2003). Od e-izobraževanja k m-izobraževanju. Uvodnik. Andragoška spoznanja, 1, str. 3–4.
- Krajnc, A. (2004a). Bi radi imeli znanje vedno pri roki? Andragoška spoznanja, 2, str. 8–17.
- Krajnc, A. (2004b). Sam se učim – uvodnik. Andragoška spoznanja, 3, str. 3–4.
- Kump, S. (2002). Vloga socialnega kapitala v izobraževanju odraslih. Andragoška spoznanja, 1, str. 8–23.
- Ličen, N. (1996a). Druga Andragoška poletna šola. Andragoška spoznanja, 3, str. 22.
- Ličen, N. (1996b). Društva nekoč in danes z vidika skupnostnega izobraževanja. Andragoška spoznanja, 3, str. 45–52.
- Ličen, N. (2001). Socialni kapital in izobraževalne potrebe v obdobju spreminjanja dela in trga. Andragoška spoznanja, 3, str. 45–52.
- Ličen, N. (2004). Kakšne kompetence potrebujejo andragogi? Andragoška spoznanja, 3, str. 32–46.
- Lipičnik, B. (2002). Ravnanje z ljudmi pri delu. V Management – nova znanja za uspeh. Radovljica: Didakta, str. 444–470.
- Lipučič, B. (1999). Izobraževanje v zankah globalizacije. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Malečkar, V. (2001). Študijski krožki – vzvod sociokulturne animacije. Andragoška spoznanja, 3, str. 34–42.
- Maslow, A. H. (1982). Motivacija i ličnost. Beograd: NOLIT.
- Memorandum o vseživljenjskem učenju. (2000). Delovno gradivo. Bruselj: Komisija evropske skupnosti.
- Mertens, D. M. (1998). Research methods in education and psychology: Integrating diversity with qualitative and quantitative approaches. California: Sage Publications.
- Mihalič, R. (2002). Menedžment intelektualnega kapitala. Andragoška spoznanja, 3–4, str. 80–87.
- Mijoč, N. (1994). Splošna predstavitev stanja in smeri razvoja. V Programi, oblike in metode izobraževanja odraslih – raziskovalno poročilo Izobraževanje odraslih kot dejavnik razvoja Slovenije. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Mirčeva, J. (2003). Dvigovanje ravni pismenosti prebivalstva. Andragoška spoznanja, 2, str. 6–18.
- Mlinar, Z. (1974). Sociologija lokalnih skupnosti. Ljubljana: Fakulteta za sociologijo, politične vede in novinarstvo.
- Mlinar, Z. (1994). Individuacija in globalizacija v prostoru. Ljubljana: Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
- Mohorčič Špolar, V. A., A. Ivančič (1996). Potrebe po izobraževanju odraslih. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Mohorčič Špolar, V. (1997). Učenje odraslih: ključ za 21. stoletje. Andragoška spoznanja, 1, str. 61–62.
- Možina, S. (1994). Osnove vodenja. Ljubljana: Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani.
- Možina, E. (1999a). Koliko je funkcionalno nepismen-

- nih v Sloveniji. *Andragoška spoznanja*, 1, str. 13–26.
- Možina, E. (1999b). So v Sloveniji izpolnjeni pogoji za aktivno državljanstvo? *Andragoška spoznanja*, 4, str. 13–26.
- Možina, E. (2000). Pismenost odraslih v Sloveniji – pozabljeni kapital. V *Pismenost, participacija in družba znanja*. 4. andragoški kolokvij. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije, str. 18–41.
- Možina, S. (2002). Učeča se organizacija – učeči se management. V *Management – nova znanja za uspeh*. Radovljica: Didakta, str. 12–45.
- Nacionalni program izobraževanja odraslih (1998). *Strokovne podlage*. Zvezek 1. Razvojne usmeritve. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Nacionalni program izobraževanja odraslih (1999). *Strokovne podlage*. Zvezek 2. Cilji, dejavnosti, utemeljitve. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.
- Nolimal, F. (2000). Funkcionalna pismenost. *Andragoška spoznanja*, 3, str. 6–18.
- Občinski razvojni program občine Ormož 2002–2006 (2002). Ormož: Občina Ormož.
- Petrič, T. (2005). Globalizacijski tokovi obhajajo Slovenijo. *www.finance-on.net*, 87, 8. 5. 2005.
- Piciga, D. (2000). Informacijska pismenost mladih. V *Pismenost, participacija in družba znanja*. 4. andragoški kolokvij. Ljubljana: Andragoški center Republike Slovenije, str. 67–77.
- Planina, J., Mihalič, T. (2002). *Ekonomika turizma*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta Univerze v Ljubljani.
- Potočnik, M. (1990). Kaj mora vedeti vodja o vodenju ljudi? V *Izobraževanje odraslih in Evropa, '92*. Škofja Loka: Zbornik prispevkov s posveta.
- Potočnik, V. (2004). Trženje storitev s primeri iz prakse. Ljubljana: GV Založba.
- Radovan, M. (2002). *OVire odraslih pri vključevanju v izobraževanje*. *Andragoška spoznanja*, 1, str. 24–31.
- Regionalni razvojni program statistične regije Podravje (2002). *Delovno gradivo – strateški del RRP*. Maribor: Ekonomski inštitut Maribor, Mariborska razvojna agencija, ZRS Bistra Ptuj.
- Repanšek, Z. (2002). *Samostojno izobraževanje študentov*. *Andragoška spoznanja*, 3–4, str. 42–52.
- Rozman, R. (2002). *Pojmovanje in razvoj managementa*. V *Management – nova znanja za uspeh*. Radovljica: Didakta, str. 46–95.
- Sagadin, J. (1987). *Osnovne statistične metode za pedagoge*. Ljubljana: Filozofska fakulteta.
- Sagadin, J. (1991c). *Študija primera*. *Sodobna pedagogika*, 9–10, str. 465–472.
- Sagadin, J. (1993a). *Kvalitativna analiza podatkov pri študiji primera*. *Sodobna pedagogika*, 3–4, str. 115–123.
- Sagadin, J. (1993b). *Kvalitativna analiza podatkov pri študiji primera II*. *Sodobna pedagogika*, 5–6, str. 218–224.
- Sagadin, J. (1993c). *Poglavja iz metodologije pedagoškega raziskovanja*. Ljubljana: Zavod RS za šolstvo in šport.
- Savičević, D. (1989). *Koncepcija obrazovnih potreba u andragogiji*. Beograd: Andragoška biblioteka.
- Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve (enakovreden ISO 9001:2000)*. Slovenski standard – SIST ISO 9001 (2000). Ljubljana: Urad RS za standardizacijo in meroslovje.
- Smernice programa trženja slovenskega turizma (2005)*. Ljubljana: Slovenska turistična organizacija.
- Snoj, B. (1998). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.
- Strategija razvoja Slovenije. Razvojna vizija in prioritete (2005)*. Ljubljana: Vlada Republike Slovenije. Urad RS za makroekonomske analize in razvoj.
- Success through your people (2003)*. The human resource management toolkit for the tourism industry. Cardiff: Wales tourist board.
- Supek, R. (1968). *Ispitivanje javnog mnijenja*. Zagreb: Naprijed.
- Šmid, M. (2005). *Vloga novih informacijskih tehnologij v hotelskem poslu*. V (R)evolucija interneta in novih tehnologij v turizmu – strokovno gradivo. Bled: 8. slovenski turistični forum.
- Štumberger, K. (2005). *Proces globalizacije segel tudi do podeželja*. *Turizem*, 9/82, str. 4–5.
- Šuligoj, A. (2005). *Eksplisitno in tiho znanje v gostinstvu*. *Andragoška spoznanja*, 2, str. 88–93.
- Tomšič, Ž., Hren, A. (2001). *Lokalna razvojna partnerstva – metodološki priručnik*. Ljubljana: PCMG.
- Toward quality rural tourism: Integrated quality management (IQM) of rural destinations (2000)*. Luksemburg. [www.europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index-en.htm](http://www.europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index-en.htm)
- Trendi na področju usposabljanja v prednostnih razvojnih panogah v Podravju v letu 2000 (2001)*. Maribor: EIM – Sklad za razvoj in usposabljanje človeških virov.
- Tuijnman, A. C. (2001). *Pismenost odraslih v Sloveniji*. *Andragoška spoznanja*, 1, str. 68–77.
- Turistična politika za leto 2004 z usmeritvami za leto 2005 (2004)*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.
- Vlaj, S. (2001). *Lokalna samouprava s poudarkom na načelu subsidiarnosti*. Ljubljana: Visoka upravna šola Univerze v Ljubljani.
- Vloga izobraževanja odraslih pri demokratizaciji družbe (1994)*. Zbornik prispevkov s posveta. Postojna: Andragoško društvo Slovenije.
- Zakon o lokalni samoupravi*. Neuradno prečiščeno besedilo. Uradni list Republike Slovenije, št. 72/93, 57/94, 14/95, 63/95, 26/97, 70/97, 10/98, 74/98, 70/00, 51/02. Odločitve ustavnega sodišča, objavljene v Uradnem listu RS, št. 6/94, 45/94, 20/95, 9/96, 39/96, 44/96, 59/99, 108/03.
- Zakon o pospeševanju turizma (1998)*. Uradni list RS, št. 57.

Zakon o spodbujanju razvoja turizma (2004). Uradni list RS, št. 2.

Zvonarević, M. (1989). Socijalna psihologija. Zagreb: Školska knjiga.

Z vseživljenjskim učenjem do aktivnega državljanstva (2005). 9. andragoški kolokvij. Teden vseživljenjskega učenja. Ljubljana: Andragoški center Slovenije.