



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA



# TURIZAM za SVE!



**VODIČ ZA OSOBE S  
INVALIDITETOM: EDUKACIJA  
I KARIJERA U TURIZMU I  
UGOSTITELJSTVU**



**Projekt razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini**  
[www.turizambih.ba](http://www.turizambih.ba)

**Vodič su verificirali:**

Unija organizacija osoba s  
invaliditetom u Bosni i Hercegovini

Koordinacioni odbor udruženja osoba  
sa invaliditetom Kantona Sarajevo

Koalicija organizacija osoba s  
invaliditetom grada Bijeljina – KOLOSI

Koalicija organizacija osoba s  
invaliditetom regija Doboje

Koalicija organizacija osoba s invaliditetom  
Zeničko-dobojskog kantona

Koalicija organizacija osoba s invaliditetom  
Hercegovačko-neretvanskog kantona

Udruženje osoba oštećenog vida Tuzla

Savez gluvih i nagluvih Republike Srpske

Udruženje Život sa Down sindromom  
Federacije Bosne i Hercegovine

---

Stavovi autora izraženi u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Američke agencije za međunarodni razvoj ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.

# 0

## Sadržaj

1. UVOD.....	4
2. PREGLED PROPISA RELEVANTNIH ZA ZAPOŠLJAVANJE OSOBA S INVALIDITETOM U BOSNI I HERCEGOVINI.....	6
2.1. Međunarodni pravni okvir za zapošljavanje osoba s invaliditetom.....	6
2.2. Pravni okvir Bosne i Hercegovine za zapošljavanje osoba s invaliditetom.....	7
3. ZAŠTO RADITI U TURIZMU?.....	10
4. GDJE SE MOŽETE OBRAZOVATI I OSPOSOBITI ZA RAD U TURIZMU?.....	14
5. KORACI KA ZAPOŠLJAVANJU U TURIZMU.....	24
6. OPIS NAJTRAŽENIJIH RADNIH MJESTA U TURIZMU.....	26
6.1. Pomoćni radnik/ca u kuhinji i restoranu.....	26
6.2. Kuhar/ica.....	28
6.3. Konobar/ica.....	30
6.4. Fizioterapeut/kinja i maser/ka.....	32
6.5. Administrativni i marketinški poslovi.....	34
6.6. Pokretanje vlastitog biznisa.....	36
7. LITERATURA.....	40

# Uvod

Kako bi podržala ekonomski rast turističkog sektora u Bosni i Hercegovini, Američka agencija za međunarodni razvoj (USAID) 2020. godine je pokrenula petogodišnji projekat pod nazivom Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). Cilj projekta Turizam je ubrzati ekonomski rast u sektoru turizma, dovesti do povećanja mogućnosti zapošljavanja, osigurati održive prihode za pojedince i preduzeća povezana s turizmom, uključujući i pitanja rodne ravnopravnosti i socijalne uključenosti.

Predviđanja USAID-ovog projekta Turizam ukazuju na to da će do 2027. godine postojati 8.100 otvorenih radnih pozicija u turizmu. Razlog za povećanu potražnju radne snage u turizmu je povećanje poslovanja u ovom sektoru, tj. povećanje broja domaćih i stranih turista. Kako je turizam jedna od najbrže rastućih grana ekonomije, realno je očekivati da će se i potražnja za radnom snagom u turizmu povećavati iz godine u godinu. [Procjena i prognoza potreba za ljudskim kapitalom u turizmu za Bosnu i Hercegovinu](#)<sup>1</sup> predviđa da će najveća potražnja biti u podsektorima smještaja (30%) i restorana (20%).

Kako je procent osoba s invaliditetom značajan u ukupnom broju korisnika usluga u turizmu i kako je uključivanje osoba s invaliditetom korisno ne samo za njih već i za turističku industriju, u okviru ovog Projekta izrađen je [Plan uključivanja osoba s invaliditetom](#)<sup>2</sup> u turistički sektor Bosne i Hercegovine (BiH). Plan je izrađen na osnovu Analize stanja i nedostataka koja je pokazala značajne izazove u oblasti pristupačnosti i inkluzivnosti u turističkoj industriji BiH. Stoga je Plan uključivanja osoba s invaliditetom usmjeren na unapređenje poticajnog okruženja za konkurentnost kroz poboljšanje uključivanja osoba s invaliditetom kao zaposlenika i vlasnika preduzeća u sektoru turizma te povećanje prilika za zapošljavanje i obrazovanje za osobe s invaliditetom u oblasti turizma.

---

<sup>1</sup> USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). Analiza i predviđanje potreba za ljudskim kapitalom u sektoru turizma (2021-2027). <https://turizambih.ba/ljudski-kapital-u-turizmu-analiza/>.


<sup>2</sup> USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). (2023). Plan za uključivanje osoba sa invaliditetom u turizmu Bosne i Hercegovine. Sažetak. [https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK\\_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf](https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf).



Rad i zapošljavanje pružaju mogućnost za samostalnost, što je važan cilj svake osobe, pa tako i osobe s invaliditetom. Osjećaj samostalnosti, lične i društvene odgovornosti, samopoštovanja, samopouzdanja, socijalna interakcija i prijateljstva koje se grade u radnom okruženju imaju neprocjenjiv značaj na psihološkom, socijalnom i ekonomskom planu svake individue.

U cilju poticanja i ohrabivanja osoba s invaliditetom da se profesionalno ostvare u sektoru turizma pripremljen je ovaj Vodič. Vodič daje pregled pravnih propisa kojima država Bosna i Hercegovina štiti prava osoba s invaliditetom i informacije o obrazovnim ustanovama u kojima se mogu stjecati znanje i kompetencije potrebni za poslove u turizmu. S druge strane, Vodič daje opis potrebnih znanja i vještina za najtraženije poslove u turizmu te ključne korake u traženju posla.

Vjerujemo da će ovaj Vodič pomoći i ohrabriti osobe s invaliditetom da prošire i povećaju svoje kompetencije za rad u turizmu koji nudi mnogobrojna radna mjesta i u kojem su prilike za stalno učenje i napredovanje, te da će se, koristeći informacije date u Vodiču, osobama s invaliditetom povećati prilike za zapošljavanje i preduzetničke poduhvate u turizmu i ugostiteljstvu.



# Pregled propisa relevantnih za zapošljavanje osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini

**Rad je osnovno ljudsko pravo. Svaka država to pravo reguliše pravnim propisima. U ovom odjeljku vam dajemo pregled propisa koji regulišu zapošljavanje osoba s invaliditetom u BiH s kratkim pojašnjenjem najvažnijih odredbi propisa. Poznavanje propisa iz oblasti zapošljavanja pomaže vam u procesu traženja posla i zapošljavanja.**

## **2.1. Međunarodni pravni okvir za zapošljavanje osoba s invaliditetom**

**Konvencija UN o pravima osoba s invaliditetom** – Brojni međunarodni dokumenti tretiraju oblast rada i zapošljavanja, a u ovom Vodiču predstavljene su obaveze i odgovornosti koje je Bosna i Hercegovina preuzela ratificirajući Konvenciju UN o pravima osoba s invaliditetom 2010. godine (u daljnjem tekstu: Konvencija). Konvencija je važna jer daje dodatna pojašnjenja o mjerama koje BiH treba poduzeti kako bi poštovala pravo na rad osoba s invaliditetom. Između ostalog, to uključuje:

- zapošljavanje osoba s invaliditetom na ravnopravnoj osnovi, što obuhvata pravedne i povoljne uvjeta rada, jednake mogućnosti, jednaku platu za rad, iste vrijednosti, sigurne i zdrave uvjete rada, zaštitu od uznemiravanja i pravnu zaštitu u slučaju pritužbi;
- omogućavanje djelotvornog pristupa osoba s invaliditetom općim tehničkim programima, kao i programima profesionalne orijentacije, službama za zapošljavanje i profesionalno i cjeloživotno učenje;
- osiguranje razumne prilagodbe okruženja na radnom mjestu za osobe s invaliditetom.

Bosna i Hercegovina, svi njeni nivoi vlasti i sve institucije priznaju pravo na rad osobama s invaliditetom na ravnopravnoj osnovi s drugim osobama. To znači da je diskriminacija u odnosu na invaliditet zabranjena u svim fazama zapošljavanja, tj. u procesu traženja posla, prilikom zapošljavanja i tokom trajanja zaposlenja.

## **2.2. Pravni okvir Bosne i Hercegovine za zapošljavanje osoba s invaliditetom**

**Zakon o zabrani diskriminacije Bosne i Hercegovine** – Zakon o zabrani diskriminacije navodi da će se diskriminacijom smatrati svako različito postupanje, uključujući svako isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti utemeljeno na stvarnim ili pretpostavljenim osnovama, prema bilo kojem licu ili grupi lica i onima koji su s njima u rodbinskoj ili drugoj vezi, između ostalog, na osnovu invaliditeta. Zabrana diskriminacije primjenjuje se na sve javne organe, kao i na sva fizička i pravna lica, u javnom i u privatnom sektoru, u svim oblastima, a naročito na polju zaposlenja, obrazovanja, obuke, dobara i usluga namijenjenih javnosti i javnim mjestima te obavljanja privrednih aktivnosti i javnih usluga.

**Zakon o posredovanju pri zapošljavanju i socijalnoj sigurnosti nezaposlenih osoba Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH)** – Za primjenu ovog zakona nadležan je Federalni zavod za zapošljavanje koji, pored svih ostalih u Zakonu navedenih zadataka, prati i predlaže mjere za unapređenje zapošljavanja osoba s invaliditetom i njihovu profesionalnu rehabilitaciju te osigurava ispunjavanje uvjeta za njihovo zapošljavanje. Mjere za unapređenje zapošljavanja vrši u saradnji s kantonalnim službama za zapošljavanje.

**Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom FBiH** – Zakon definira specifičnosti koje su vezane za prava i obaveze prije, tokom i nakon zapošljavanja osoba s invaliditetom. Prema Zakonu, osobe s invaliditetom mogu se zaposliti i raditi na tržištu rada pod općim i posebnim uslovima.

- *Zapošljavanje pod općim uslovima* podrazumijeva zapošljavanje osobe s invaliditetom na otvorenom tržištu rada, u državnim tijelima, tijelima pravosuđa, tijelima lokalne uprave, javnim službama, ustanovama, fondovima, javnim preduzećima, privrednim društvima i drugim pravnim subjektima. Zakon propisuje obavezu zapošljavanja osoba s invaliditetom kod svih poslodavaca u Federaciji Bosne i Hercegovine koji zapošljavaju 16 i više zaposlenika. Subjekti koji ne ispune ovu obavezu dužni su mjesečno, prilikom isplate plata, obračunati i uplatiti u Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje lica s invaliditetom novčani iznos u visini od 25% od prosječne plate u Federaciji za svako lice s invaliditetom koje su bili dužni zaposliti.
- *Zapošljavanje pod posebnim uslovima* podrazumijeva zapošljavanje osoba s invaliditetom u ustanovi ili privrednom društvu koje je osnovano radi zapošljavanja osoba s invaliditetom, uključujući organizacije osoba s invaliditetom, kao i samozapošljavanje.

**Zakon o zapošljavanju Republike Srpske (RS)** – Za primjenu zakona nadležan je Zavod za zapošljavanje RS i agencije za zapošljavanje RS. Između ostalih aktivnosti, Zavod posreduje u zapošljavanju i stručnom osposobljavanju, realizuje razne programe zapošljavanja (pristup finansiranju i sufinansiranju) te zabranjuje diskriminaciju, između ostalog, i u odnosu na stanje fizičkog ili mentalnog zdravlja.

**Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida RS** – Zakonom su definirane specifičnosti koje su vezane za prava i obaveze prije, tokom i nakon zapošljavanja osoba s invaliditetom. Osobe s invaliditetom mogu se zaposliti i raditi na tržištu rada pod općim i posebnim uslovima. Zapošljavanje pod općim uslovima po Zakonu znači da svaki poslodavac, ako ima 16 i više zaposlenih, mora zaposliti osobu s invaliditetom. U suprotnom, mora uplatiti poseban doprinos *Fondu za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS*. *Fond je uspostavljen Zakonom, a ostvarena finansijska sredstva plasira kao stimulanse poslodavcima za zapošljavanje osoba s invaliditetom.*

Sredstva za finansiranje obrazovanja odraslih obezbjeđuju se u budžetu entiteta, budžetima jedinica lokalne samouprave i neposredno od polaznika, poslodavaca, te iz drugih izvora:

- **Zakon o principima obrazovanja odraslih u FBiH** – Ovaj Zakon je važan jer daje pravo mladima s invaliditetom na cjeloživotno učenje kroz programe dokvalifikacije, prekvalifikacije, usavršavanja, osposobljavanja i dr., kojima se mogu zadovoljiti njihove specifične obrazovne potrebe. Važnost ovog zakona je i u tome što izjednačava vrijednost ishoda učenja u formalnom i neformalnom obrazovanju te informalnom učenju. Obrazovanje odraslih u FBiH regulisano je i kantonalnim zakonima o obrazovanju odraslih koji su doneseni u svim kantonima.
- **Zakon o obrazovanju odraslih u Republici Srpskoj** – Ovim Zakonom regulisano je obrazovanje odraslih u kojem je prepoznata i kategorija *odraslih sa posebnim potrebama (lica sa psihičkim i fizičkim smetnjama ili poremećajima u ponašanju)* kao mogućih polaznika obrazovanja odraslih, čime stiču obrazovanje, znanje, vještine i sposobnosti kroz programe prekvalifikacije, dokvalifikacije, specijalizacije i dr.





## Zašto raditi u turizmu?

# OHRABRUJEMO VAS DA GRADITE KARIJERU U TURIZMU!

Dajemo vam nekoliko razloga koji mogu utjecati na vašu odluku da karijeru gradite u turizmu:

### 1 Turizam je jedna od najbrže rastućih grana ekonomije!

Veliki broj ljudi sve više putuje i istražuje Bosnu i Hercegovinu, njene gradove i predjele, kako bi saznali više o jedinstvenostima koje naša zemlja pruža, ali i kako bi se odmorili i uživali u bogatoj turističkoj ponudi. Turistička ponuda se svakodnevno povećava jer se otvaraju novi veliki i mali hoteli, restorani koji nude ukusnu i raznovrsnu hranu, spa saloni u kojima se gosti mogu relaksirati, turističke agencije koje nude informacije o tome šta sve turisti mogu iskusiti i trebaju posjetiti i sl. Turizam postaje veoma značajan faktor koji utječe na ekonomski razvoj naše zemlje i koji daje značajan doprinos zapošljavanju.

### 2 Turizam je industrija s velikim brojem različitih tržišnih segmenata!

Potrošnja turista može potaknuti rast brojnih drugih privrednih sektora, poput ugostiteljstva, trgovine, prijevoza i zabave, što znači da turizam ima gotovo nebrojeno mogućnosti da razvija svoje segmente prema potrebama različitih ciljnih grupa. Ovo omogućava raznovrsne mogućnosti za razvoj karijere i napredak u različitim segmentima ove industrije.

### **3 U turizmu ima puno načina za napredovanje u karijeri!**

Razvoj turističke ponude utječe i na napredak onih koji rade u turizmu. Zaposleni se prilagođavaju novim okolnostima stječući nova i različita znanja i unapređujući vještine kako bi na što bolji način doprinijeli kvalitetnoj usluzi koja se nudi gostima. Osobe s invaliditetom mogu graditi karijeru u turizmu baš kao i drugi koji su izabrali da rade u ovom sektoru.

### **4 U turizmu se nalazi širok spektar različitih radnih mjesta!**

Raznovrsnost turističke ponude, u restoranima, turističkim agencijama, hotelima, spa centrima i sl., podrazumijeva i raznovrsnost poslova koji se nude u turizmu. Ova industrija nudi široku lepezu poslova, od administrativnih poslova, kuharskih poslova, recepcionera, turističkih vodiča, putničkih agenata do poslova u zabavnom i kulturnom sektoru. Turizam je prilika da svako pronađe neki posao koji mu odgovara, koji može da nauči da radi i da u njemu napreduje.

### **5 Poslovi u turizmu omogućavaju razvoj interpersonalnih vještina!**

Posao u turizmu uglavnom znači okruženost i saradnju s različitim ljudima. Osobe s invaliditetom mogu dodati vrijednosti turističke usluge najboljim korištenjem svojih ličnih i profesionalnih karakteristika prema zahtjevima posla. Pored toga što uključuje stalnu interakciju sa saradnicima, osoba s invaliditetom je u prilici da zarađuje za poboljšanje svog životnog standarda.

### **6 Fleksibilno radno vrijeme!**

Rad u smjenama te sezonski rad, što karakterizira rad u turizmu, mogu predstavljati prednost za osobe različitih životnih stilova i navika. Osoba može organizovati svoje druge obaveze i slobodno vrijeme onako kako želi jer u dogovoru s poslodavcem postoji mogućnost biranja radnog vremena koje joj odgovara.

**7**

### **Doprinos zadovoljstvu i dobrobiti gostiju i doprinos održivom razvoju!**

Imati mogućnost da se bude dijelom nečega što doprinosi poboljšanju dobrobiti drugih kroz izvrsnu uslugu, ukusnu hranu, lijepo uređenje interijera ili možda proizvodnju vlastitih rukotvorina, višestruko je obogaćujuće iskustvo. Angažmanom u turizmu možete imati priliku da potičete i utječete na održivi turizam ili radite na razvoju turističkih proizvoda koji se temelje na ekološkim načelima.

**8**

### **Turizam nudi odlične sezonske/studentske/part-time poslove koji doprinose razvijanju prenosivih vještina!**

Velika potreba za radnom snagom u turističkoj industriji omogućava relativno lako i brzo pronalaženje angažmana po mjeri osobe. To je prilika za zaradu kroz poslove s ograničenim trajanjem (zaposlenje na određeno vrijeme) ili kroz honorarne poslove, a omogućava stjecanje prenosivih vještina tokom studija ili tokom raspusta.

**9**

### **Poticaj za razvoj vještina: Turizam i ugostiteljstvo nude odličan prostor za prvo radno iskustvo!**

Neki poslovi u turizmu ne zahtijevaju prethodno radno iskustvo, samo dobru volju, želju za radom i spremnost na učenje. U nekim segmentima ne zahtijeva se niti formalno obrazovanje, a stječete prenosive vještine, uključujući upravljanje vremenom, razvoj komunikacijskih i prezentacijskih vještina te sklonost timskom radu. Ovo je prilika da se okušate u oblasti turizma i ugostiteljstva i provjerite da li vam ova industrija odgovara.

Kasnije ovo iskustvo možete iskoristiti za prijavu na poslove u kojima se zahtijeva prethodno radno iskustvo.

**TURIZAM**  
za **SVE!**



# 4

## Gdje se možete obrazovati i osposobiti za rad u turizmu?

Nezaposlena osoba koja nije stekla znanje i vještine potrebne za rad u turizmu ima priliku steći potrebna znanja pohađajući obrazovne programe za rad u turizmu. Primarno je da to budu javno važeći obrazovni programi, koje u BiH provode akreditovane obrazovne ustanove. Završetkom akreditovanih programa dobija se javna isprava, diploma, koja predstavlja formalno obrazovanje. U posebnim slučajevima, kada je to od javnog interesa i kada je potreban brzi odgovor obrazovnih vlasti na potrebe tržišta rada, i programi neformalnog obrazovanja mogu se priznati kao javno važeći obrazovni programi. U tom slučaju programi moraju imati saglasnost nadležnog ministarstva.

U **tabeli 1.** dat je pregled obrazovnih ustanova i centara s nazivima programa i web-stranicama putem kojih možete naći više informacija o navedenoj obrazovnoj ustanovi ili centru i programima kojima oni raspolažu (cijena, trajanje programa, način rada i sl.). Važno je znati da ovi programi nisu besplatni i da je potrebno informisati se postoji li mogućnost finansiranja/sufinansiranja za nezaposlene (tražiocje posla) u vašem okruženju. Programi dokvalifikacije<sup>3</sup> i prekvalifikacije<sup>4</sup> često se sufinansiraju sredstvima: entitetskih/ kantonalnih vlada i zavoda za zapošljavanje, općina, gradova, a nekada i putem bespovratnih sredstava iz civilnog sektora.

Ne zaboravite da neke institucije i zavodi, kao što su Zavod za obrazovanje odraslih Republike Srpske, Privredna komora RS, Kantonalne komore FBiH i centri specijalizovani za obrazovanje odraslih, nude raznovrsne programe za obrazovanje u turizmu te služe kao oglasne ploče i značajan informativni kanal putem kojeg možete doći do značajnih saznanja.

<sup>3</sup> Dokvalifikacija je dodatno stručno obrazovanje prema posebno utvrđenim diferenciranim programima radi stjecanja višeg stepena kvalifikacije u okviru istog zanimanja.

<sup>4</sup> Prekvalifikacija – obrazovanje i osposobljavanje za drugo zanimanje, odnosno obrazovanje i osposobljavanje koje licu s prethodno stečenim stručnim zanimanjem omogućava da stekne novo zanimanje radi lakše zapošljivosti.



**Tabela 1. Lista obrazovnih ustanova i centara akreditovanih za obrazovanje odraslih.**

Rb.	Mjesto	Naziv obrazovnog centra/ustanove	Programi	Kontakti za više informacija
1.	Banja Luka	Edukativni centar Privredne komore Republike Srpske	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://komorars.ba/">https://komorars.ba/</a>
2.	Banja Luka	JU Centar "Zaštiti me"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://www.zastitime.info/organizacija/srednja-skola/">https://www.zastitime.info/organizacija/srednja-skola/</a>
3.	Banja Luka	JU Ugostiteljsko-trgovinsko-turistička škola Banja Luka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Ugostiteljsko-kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://ugostiteljska.com/">https://ugostiteljska.com/</a>
4.	Bijeljina	Centar za obrazovanje odraslih Bijeljina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> </ul>	<a href="http://www.aop.mpoo.org/oo/drugi5.php?id=259&amp;lat=1">http://www.aop.mpoo.org/oo/drugi5.php?id=259&amp;lat=1</a>
5.	Bijeljina	Poslovno-tehnička škola Bijeljina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.poslovnotehnickaskola.edu.ba/">https://www.poslovnotehnickaskola.edu.ba/</a>
6.	Bijeljina	Ekonomska škola Bijeljina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trgovački tehničar</li> </ul>	<a href="https://ekonomska-skola.ba/">https://ekonomska-skola.ba/</a>
7.	Brčko	JU Ekonomska škola Brčko	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljsko-kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://ekonomska.skolabd.edu.ba/">https://ekonomska.skolabd.edu.ba/</a>
8.	Brčko	PU Centar za obrazovanje odraslih Brčko distrikt BiH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljsko-kulinarski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> </ul>	<a href="https://obrazovanje-brcko.ba/">https://obrazovanje-brcko.ba/</a>
9.	Brod	JU SŠC "Nikola Tesla" Brod	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://ssntb.org/">https://ssntb.org/</a>

Rb.	Mjesto	Naziv obrazovnog centra/ ustanove	Programi	Kontakti za više informacija
10.	Derventa	JU Srednja tehnička škola Derventa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://derventa.ba">https://derventa.ba</a>
11.	Doboj	JU Ugostiteljska i trgovačka škola Doboj	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Konobar/pekar</li> </ul>	<a href="https://www.ugostiteljska-doboj.com/">https://www.ugostiteljska-doboj.com/</a>
12.	Gračanica	P. U. Centar za obrazovanje odraslih Gračanica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Kuhar specijalista</li> <li>• Konobar specijalista</li> </ul>	<a href="https://www.obrazovanje-odraslih.ba/">https://www.obrazovanje-odraslih.ba/</a>
13.	Gračanica	Mješovita srednja škola Gračanica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar EU VET</li> <li>• Konobar</li> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://mssgracanica.com/">https://mssgracanica.com/</a>
14.	Gradiška	JU Srednja stručna i tehnička škola Gradiška	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Hotelsko-turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://tehnickagradska.com/wp/">https://tehnickagradska.com/wp/</a>
15.	Gradiška	Ustanova za obrazovanje odraslih "Gradum"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> </ul>	<a href="http://gradum.ba/">http://gradum.ba/</a>
16.	Istočno Sarajevo	Srednja škola "28. juni" Istočno Novo Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://www.ss28juni.ba/">https://www.ss28juni.ba/</a>
17.	Janja	Srednja stručna škola Janja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://www.sssjanja.com/">https://www.sssjanja.com/</a>
18.	Kneževo	JU Srednjoškolski centar "Jovan Dučić" Kneževo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.facebook.com/sscjovanducicknezevo/?locale=sr_RS">https://www.facebook.com/sscjovanducicknezevo/?locale=sr_RS</a>

Rb.	Mjesto	Naziv obrazovnog centra/ustanove	Programi	Kontakti za više informacija
19.	Kotor-Varoš	JU Srednjoškolski centar "Nikola Tesla" Kotor-Varoš	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.sscnikolateslav.com/">https://www.sscnikolateslav.com/</a>
20.	Kozarska Dubica	MSŠ "Nikola Tesla" Kozarska Dubica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.eduinfo.ba/drzavne-srednje-skole/kozarska-dubica/mjesovita-srednja-skola-nikola-tesla">https://www.eduinfo.ba/drzavne-srednje-skole/kozarska-dubica/mjesovita-srednja-skola-nikola-tesla</a>
21.	Mostar	Srednja škola s pravom javnosti "Obrazovni centar" Mostar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fizioterapeutski tehničar</li> <li>• Hotelijersko-turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://obrazovni-centar.com/">https://obrazovni-centar.com/</a>
22.	Novi Grad	JU SŠC "Đuro Radmanović" Novi Grad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Fizioterapeutski tehničar</li> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://djuro.info/">https://djuro.info/</a>
23.	Pale	JU Srednjoškolski centar Pale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljsko-kulinarski tehničar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Poslastičar</li> </ul>	<a href="https://sscpale.net/">https://sscpale.net/</a>
24.	Prijedor	JU Ugostiteljsko-ekonomska škola Prijedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="http://www.ueskolaprijedor.com/">http://www.ueskolaprijedor.com/</a>
25.	Prijedor	Specijalna škola "Đorđe Natošević" Prijedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://www.eduinfo.ba/drzavne-srednje-skole/prijedor/specijalna-skola-djordje-natosevic">https://www.eduinfo.ba/drzavne-srednje-skole/prijedor/specijalna-skola-djordje-natosevic</a>
26.	Sarajevo	Ustanova za obrazovanje odraslih "Nova Zanimanja" Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fizioterapeutski tehničar</li> <li>• Hotelsko-turistički tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> </ul>	<a href="https://novazanimanja.ba/">https://novazanimanja.ba/</a>

Rb.	Mjesto	Naziv obrazovnog centra/ustanove	Programi	Kontakti za više informacija
27.	Sarajevo	JU Srednja ugostiteljsko-turistička škola – Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kuhar tehnolog</li> <li>• Poslastičar tehnolog</li> <li>• Konobar tehnolog</li> </ul>	<a href="http://www.suts-sa.edu.ba/">http://www.suts-sa.edu.ba/</a>
28.	Sarajevo	JU Srednjoškolski centar Hadžići	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://sscha.edu.ba/">https://sscha.edu.ba/</a>
29.	Sarajevo	Centar za obrazovanje odraslih – Tri D, Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menadžment i poslovna organizacija</li> <li>• Marketing</li> </ul>	<a href="https://tri-d-centar.ba/programi/">https://tri-d-centar.ba/programi/</a>
30.	Sarajevo	Akademija 387, Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcijsko poslovanje u Hotelu</li> </ul>	<a href="https://academy387.com/programs">https://academy387.com/programs</a>
31.	Sarajevo	INTERLINGUA – Edukacioni centar Sarajevo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poslužitelj jela i pića, konobar</li> <li>• Kurs i obuka za recepcionera</li> <li>• Kuhar i pomoćni kuhar</li> </ul>	<a href="https://www.interlingua.ba/kursevi/2978/">https://www.interlingua.ba/kursevi/2978/</a>
32.	Srbac	JU CSŠ "Petar Kočić" Srbac	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> </ul>	<a href="https://old.srednjaskola-srbac.org/">https://old.srednjaskola-srbac.org/</a>
33.	Široki Brijeg Podružnice: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bihać</li> <li>• Bijeljina</li> <li>• Brčko</li> <li>• Doboj Jug</li> <li>• Jajce</li> <li>• Kiseljak</li> <li>• Sarajevo</li> <li>• Trebinje</li> <li>• Tuzla</li> <li>• Zenica</li> <li>• Žepče</li> </ul>	Centar za obrazovanje VERITAS, Srednja strukovna škola s pravom javnosti – Široki Brijeg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotelijersko-turistički tehničar (4. stepen)</li> <li>• Kuhar (3, 4. i 5. stepen)</li> <li>• Konobar (3, 4. i 5. stepen)</li> <li>• Maser – specijalistički studij</li> <li>• Slastičar (3, 4. i 5. stepen)</li> </ul>	<a href="https://centar-obrazovanja.com/">https://centar-obrazovanja.com/</a>
34.	Tešanj	Eduka BH Centar za obrazovanje odraslih	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Pekar</li> <li>• Poslastičar</li> </ul>	<a href="https://eduka-bh.ba/">https://eduka-bh.ba/</a>




Rb.	Mjesto	Naziv obrazovnog centra/ustanove	Programi	Kontakti za više informacija
35.	Trebinje	JU Centar srednjih škola Trebinje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Poslastičar</li> </ul>	<a href="https://www.centarsrednjihskolatrebinje.org/">https://www.centarsrednjihskolatrebinje.org/</a>
36.	Tuzla	JU Turističko-ugostiteljska škola Tuzla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Konobar</li> </ul>	<a href="https://turistickatz.edu.ba/">https://turistickatz.edu.ba/</a>
37.	Tuzla	Centar za obrazovanje odraslih	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Ugostiteljski tehničar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Konobar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Majstor kuhar</li> <li>• Majstor konobar</li> </ul>	<a href="https://www.centar-tuzla.com/">https://www.centar-tuzla.com/</a>
38.	Višegrad	JU SŠC "Ivo Andrić" Višegrad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turistički tehničar</li> <li>• Kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.facebook.com/SrednjoskolskiCentarVisegrad/">https://www.facebook.com/SrednjoskolskiCentarVisegrad/</a>
39.	Zvornik	Centar za obrazovanje i obuku	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuhar</li> <li>• Ugostiteljsko-kulinarski tehničar</li> </ul>	<a href="https://obrazovanjeiobuka.com/">https://obrazovanjeiobuka.com/</a>
40.	Zvornik	JU SŠC "Petar Kočić" Zvornik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konobar</li> <li>• Kuhar</li> <li>• Poslastičar</li> <li>• Turistički tehničar</li> </ul>	<a href="https://www.gimisspzkv.org/">https://www.gimisspzkv.org/</a>


\*Informacije navedene u ovoj tabeli mogu varirati u zavisnosti od interesa te je neophodno da se informišete na nekoj od relevantnih platformi. Provjerene informacije, u Republici Srpskoj, možete pronaći na Zavodu za obrazovanje odraslih, a u Federaciji BiH pretražite odgovarajuće kantonalne/županijske institucije odgovorne za obrazovanja odraslih.








Za menadžerske poslove u turizmu obrazovanje se može steći na višim i visokoobrazovnim ustanovama. Za potrebe ovog Vodiča izdvojili smo nekoliko univerziteta u Bosni i Hercegovini na kojima se može steći zvanje za rad u turističkom sektoru.

U tabeli 2. dat je pregled javnih i privatnih fakulteta, naziv studija, zvanje koje se stiče nakon završetka studijskog programa, kao i web-stranice univerziteta na kojima se može pronaći više informacija o programima.

**Tabela 2. Lista obrazovnih ustanova za studije u turizmu.**

Rb.	Mjesto	Naziv fakulteta	Naziv studija	Zvanje	Napomena	Kontakti za više informacija
1.	Banja Luka <b>Univerzitet za poslovne studije Banja Luka</b>	Fakultet za turizam i hotelijerstvo	Turizam, Hotelijerstvo, Restoraterstvo Gastronomija	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomirani menadžer turizma / hotelijerstva / restoraterstva / gastronomije</li> <li>Magistar turizma, hotelijerstva, restoraterstva, gastronomije</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu studija.	 <a href="https://univerzitetps.com/turizam-hotelijerstvo/">https://univerzitetps.com/turizam-hotelijerstvo/</a>  <a href="mailto:ups@univerzitetps.com">ups@univerzitetps.com</a>
2.	Banja Luka <b>Univerzitet u Banja Luci</b>	Ekonomski fakultet	Upravljanje kulturnim nasljeđem i kulturnim turizmom	N/A	Ovaj studij se može studirati na II ciklusu studija.	 <a href="https://ef.unibl.org/">https://ef.unibl.org/</a>  <a href="mailto:info@ef.unibl.org">info@ef.unibl.org</a>
3.	Banja Luka <b>Banja Luka College</b>	N/A	Menadžment u gastronomiji i ugostiteljstvu	Diplomirani menadžer gastronomije i ugostiteljstva	Ovaj studij se može studirati na I ciklusu studija.	 <a href="https://blc.edu.ba/">https://blc.edu.ba/</a>  <a href="mailto:info@blc.edu.ba">info@blc.edu.ba</a>
4.	Bihać <b>Univerzitet u Bihaću</b>	Ekonomski fakultet	Poslovna ekonomija, smjer: Menadžment i marketing u turizmu	Bachelor poslovanja – ekonomist	Ovaj studij se može studirati na I ciklusu studija.	 <a href="https://efbi.unbi.ba/">https://efbi.unbi.ba/</a>  <a href="mailto:redakcija@unbi.ba">redakcija@unbi.ba</a>
5.	Istočno Sarajevo <b>Univerzitet u Istočnom Sarajevu</b>	Ekonomski fakultet Pale	Turizam i hotelijerstvo (menadžment u turizmu i menadžment u hotelijerstvu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomirani ekonomista za turizam i hotelijerstvo</li> <li>Master ekonomije – Turizam i hotelijerstvo</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu studija.	 <a href="https://ekofis.ues.rs.ba/">https://ekofis.ues.rs.ba/</a>  <a href="mailto:dekanat@ekofis.ues.rs.ba">dekanat@ekofis.ues.rs.ba</a>

Rb.	Mjesto	Naziv fakulteta	Naziv studija	Zvanje	Napomena	Kontakti za više informacija
6.	Sarajevo <b>Univerzitet u Sarajevu</b>	Prirodno-matematički fakultet	Geografija – Turizam i zaštita životne sredine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bakalaureat geografije – turizam i zaštita životne sredine</li> <li>Magistar geografije (MA), usmjerenje: Turizam i zaštita životne sredine</li> <li>Doktor geografskih nauka iz oblasti regionalnog i prostornog planiranja i turizma i zaštite životne sredine</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I, II i III ciklusu studija.	 <a href="https://geografija.pmf.unsa.ba/">https://geografija.pmf.unsa.ba/</a>  <a href="mailto:geografija@pmf.unsa.ba">geografija@pmf.unsa.ba</a>
7.	Mostar <b>Univerzitet “Džemal Bijedić” Mostar</b>	Ekonomski fakultet	Studij turizma	Bachelor menadžmenta u turizmu	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu studija.	 <a href="https://st.unmo.ba/">https://st.unmo.ba/</a>  <a href="mailto:st@unmo.ba">st@unmo.ba</a>
8.	Mostar <b>Sveučilište u Mostaru</b>	Fakultet prirodoslovnih, matematičkih i odgojnih znanosti	Geografija – Turizam i zaštita okoliša - održivi razvoj turizma	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bachelor turizma i zaštite okoliša</li> <li>Magistar turizma i zaštite okoliša</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu.	 <a href="https://fpmoz.sum.ba/">https://fpmoz.sum.ba/</a>  <a href="mailto:fpmoz@sum.ba">fpmoz@sum.ba</a>
9.	Mostar <b>Sveučilište u Mostaru</b>	Fakultet društvenih znanosti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turizam i ekologija</li> <li>Turizam i rekreacija</li> <li>Marketing menadžment turističke destinacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bachelor turizma s naznakom smjera</li> <li>Magistar turizma s naznakom smjera</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu.	 <a href="https://hercegovina.edu.ba/hr/">https://hercegovina.edu.ba/hr/</a>  <a href="mailto:info@hercegovina.edu.ba">info@hercegovina.edu.ba</a>

Rb.	Mjesto	Naziv fakulteta	Naziv studija	Zvanje	Napomena	Kontakti za više informacija
10.	Trebinje <b>Visoka škola za turizam i hotelijerstvo Trebinje</b>	Visoka škola za turizam i hotelijerstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Turizam i hotelijerstvo</li> <li>Poslovna ekonomija turističke privrede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomirani menadžer turizma</li> <li>Diplomirani menadžer hotelijerstva</li> <li>Diplomirani ekonomista turizma</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati samo na I ciklusu.	 <a href="https://thtrebinje.com/?page_id=238">https://thtrebinje.com/?page_id=238</a>  <a href="mailto:vsthtrebinje@gmail.com">vsthtrebinje@gmail.com</a>
11.	Travnik <b>Univerzitet u Travniku</b>	Fakultet za menadžment i poslovnu ekonomiju	Menadžment u turizmu i ugostiteljstvu	Bachelor menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu studija.	 <a href="https://fmpe.edu.ba/index.php/o-fakultetu">https://fmpe.edu.ba/index.php/o-fakultetu</a>  <a href="mailto:studentska@fmpe.edu.ba">studentska@fmpe.edu.ba</a>
12.	Tuzla <b>Univerzitet u Tuzli</b>	Ekonomski fakultet	Poslovna ekonomija, smjer: Menadžment u turizmu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplomirani menadžer turizma</li> <li>Magistar menadžmenta u turizmu</li> </ul>	Ovaj studij se može studirati na I i II ciklusu.	 <a href="http://ef.untz.ba/">http://ef.untz.ba/</a>  <a href="mailto:ef@untz.ba">ef@untz.ba</a>
13.	Tuzla <b>Univerzitet u Tuzli</b>	Prirodno-matematički fakultet	Geografija – Turizmologija	Bachelor turizmologije	Ovaj studij se može studirati na I ciklusu.	 <a href="http://pmf.untz.ba">http://pmf.untz.ba</a>  <a href="mailto:pmf@untz.ba">pmf@untz.ba</a>



# 5 Koraci ka zapošljavanju u turizmu

**Preduslov za uspjeh u traženju posla jeste da to stvarno i želiš, jer traženje posla često iziskuje cjelodnevni trud i zahtijeva tvoju punu posvećenost tome. Najbolji način da ispravno djeluješ jeste da napraviš svoj plan traženja posla i da prilikom njegove izrade vodiš računa o nekim ključnim koracima na tome putu:**

**a) Samoprocjena** – realno promisli o svojim sposobnostima, interesima, osobnostima i vještinama. Šta je to što u odnosu na vlastite sposobnosti možeš raditi, a šta ne, i šta bi budući poslodavac trebao prilagoditi, bez obzira na to o kojem poslu se radi.

**b) Istraživanje oglasa za posao u turizmu** – ovo jeste najteži korak s obzirom na to da ćeš naići na mnogobrojne pozive za posao i na sve njih moraš uputiti svoj CV (i ostalu traženu dokumentaciju), ali moguće je da od nekih možda nećeš dobiti nikakav odgovor. Ne odustaj! Doći će trenutak kada ćeš biti pozvan/a na intervju.

Zatraži pomoć od službe za zapošljavanje u savjetovanju. Njihova radna obaveza je nezaposlenim osobama pružiti podršku u traženju zaposlenja (savjetovanje, pisanje CV-a, dodatna edukacija i dr.).

Posao se može tražiti i kroz usputne razgovore s prijateljima, kroz ciljano slanje upita kompaniji, kroz razgovor sa stručnjacima za ljudske resurse, koji ti mogu biti od velike pomoći jer ti mogu objasniti šta je to što zahtijeva trenutno tržište u oblasti turizma i kako najbolje sebe predstaviti. Oglase za posao prvenstveno pretraži na web-stranicama službi za zapošljavanje. Pored njih, oglase objavljuju i agencije za posredovanje u zapošljavanju.

**Ovo su neke od stranica na kojima možeš pronaći oglase za posao:**

**Moj posao** <https://www.mojposao.ba/#!searchjobs;page=1>

**Spektar** <https://www.agencijaspektar.com/>

**Jooble** <https://ba.jooble.org/>

**Poslovi** <https://www.poslovi.ba/>

**Sklopi posao** <https://sklopiposao.ba/>

**Bolji posao** <https://sklopiposao.ba/>

**Careerjet** <https://www.careerjet.ba/>

**Cat BiH** <https://catbih.ba/>

**Klix Posao** <https://posao.klix.ba/>

c)

**Dodatno obrazovanje (prekvalifikacija i usavršavanje)** – Nakon što pregledaš oglase za posao, uporedi zahtjeve radnih mjesta s onim što si dobio/dobila samoprocjenom vlastitih snaga, ali i nedostataka. Možda će ti trebati dodatna edukacija. Formalni i neformalni programi za obrazovanje i edukaciju objašnjeni su u odjeljku **Gdje se možete obrazovati i osposobiti za rad u turizmu** ovog Vodiča, ali potrudi se i saznaj i o mogućim drugim prilikama. S vremena na vrijeme neka organizacija ponudi besplatni program obuke koji ti može biti važan u momentu traženja posla, a i za budućnost. Nekada su u ponudi online obuke, što snižava troškove koje možeš imati za obuku. Na primjer, USAID Turizam nudi besplatne online kurseve kroz Turizam Academy koji su namijenjeni, između ostalih, i mladim osobama zainteresovanim za rad u turizmu. Ove kurseve možeš istražiti, upisati i završiti na [Turizam Academy](https://academy.turizambih.ba/)<sup>5</sup> te automatski dobiti certifikat o položenom kursu na svoje ime. Turizam Academy nudi i dodatne resurse poput kratkih videolekcija, materijala ili webinarara, posvećenih različitim segmentima turizma i ugostiteljstva. Većina materijala na Turizam Academy nudi audioreprodukciju, a videomaterijali su titlovani.

Učenje je proces koji traje cijeli život. Cjeloživotno učenje je sveukupna aktivnost učenja tokom života, s ciljem unapređenja znanja, vještina i kompetencija. Stoga tvoje učenje nikad ne treba prestati, posebno dok tražiš posao, jer svaka stečena vještina može odigrati ključnu ulogu u dobivanju posla.

U ovom koraku, pored sticanja znanja i vještina potrebnih za posao u turizmu, poželjno bi bilo da se upoznaš i s pravima i obavezama radnika u zakonima o radu kako bi bio/bila spremniji/spremnija i prije dobivanja poslovne prilike. Kada dobiješ priliku za posao, pored općih propisa, tj. prava i obaveza iz rada, upoznaj se s pravilima i propisima poslodavca.

d)

**Informacije o pristupačnosti kod odabranih poslodavaca** – Ako si došao/la do momenta kada trebaš donijeti odluku o prihvatanju ponuđenog posla, razgovaraj o pristupačnosti i mogućnostima razumne prilagodbe radnog mjesta. Tačnije, otvoreno govori o svojim potrebama za prilagodbom. Udruženje Život sa Down sindromom FBiH u saradnji s projektom USAID Turizam i uz verifikaciju organizacija osoba s invaliditetom, izradilo je poseban vodič za poslodavce u turizmu i ugostiteljstvu koji ima za cilj informisanje poslodavaca o potrebama osoba s invaliditetom, o tome šta je opća prilagodba za goste koji su osobe s invaliditetom i šta je razumna prilagodba za osobe zainteresovane za rad u turizmu i ugostiteljstvu.

<sup>5</sup> Turizam Academy: <https://academy.turizambih.ba/>

# 6

## Opis najtraženijih radnih mjesta u turizmu

### **6.1. Pomoćni radnik/ca u kuhinji i restoranu**

Ako želiš raditi kao pomoćni radnik/pomoćna radnica u kuhinji, moraš biti timski igrač. Kuhinja je jedan veliki tim koji ima za cilj da je gost zadovoljan naručenim jelom, ali i cjelokupnom uslugom.

Pomoćni kuhari/pomoćne kuharice igraju ključnu ulogu u pružanju podrške timu u kuhinji i šefu/šefici kuhinje te osiguravanju neometane pripreme obroka. Njihov doprinos pomaže u održavanju visokog kvaliteta hrane i standarda usluge u restoranima i drugim ugostiteljskim objektima.

#### **Neki od zadataka koje obavljaju pomoćni radnici/pomoćne radnice su:**

- priprema hrane (čišćenje, sjeckanje, sortiranje i sl.),
- čišćenje i dezinfekcija opreme i kuhinjskog prostora,
- održavanje kuhinjske opreme,
- upravljanje zalihama i narudžbama i
- serviranje jela na tanjire.

#### **Ovo radno mjesto ima određene uslove rada. Stoga je važno da vodiš računa o uslovima ovog radnog mjesta, tj. da sagledaš odgovaraju li navedeni uslovi rada tvojim sposobnostima:**

- dinamičan rad,
- rad u pokretu,
- rad u bučnom prostoru,
- rukovanje oštrim predmetima i
- fizički napor zbog nošenja tereta.

Ako dobiješ posao, prije nego što potpišeš ugovor, razgovaraj s poslodavcem o mogućnostima razumne prilagodbe uslova rada, radnog mjesta i radnih zadataka. Na primjer, ako zadaci zahtijevaju rad u pokretu, a ti se krećeš uz pomoć kolica, možeš pokušati dogovoriti radne zadatke koji ne zahtijevaju često kretanje na nedostupna mjesta. Ako ne vladaš dobro oštrim predmetima zbog tvoje motorike, možeš pokušati dogovoriti radne zadatke koji to isključuju.

Kontinuirano uči i poboljšavaj kulinarske vještine i znanje tražeći smjernice od kuhara te sudjelujući u programima obuke, jer tokom obavljanja poslova pomoćnika u kuhinji moguće je napredovanje do mjesta kuhara/ice. Stoga donosimo opis i ovog radnog mjesta.



## **6.2. Kuhar/ica**

Kuhar/ica je lider u kuhinji, koji zajedno s menadžmentom kreira ponudu restorana.

**Opis posla kuhara/ice obuhvata ključne odgovornosti i zadatke. U tom smislu, kuhar/ica bi trebao/trebala:**

- pripremati hranu prema odabranim receptima i u skladu s njima birati sastojke i način pripreme,
- osigurati da su jela u skladu sa standardima kvaliteta,
- koordinirati rad pomoćnog kuhara/pomoćne kuharice, ali i cijelog tima u kuhinji,
- izvršavati zadatke kuhara/ice,
- voditi računa o ispravnom skladištenju hrane prema važećim normama,
- brižljivo birati dobavljače,
- održavati kuhinjske aparate i pribor u dobrom stanju i
- pridržavati se propisa o zaštiti zdravlja i sigurnosti na radu.



**Inspirišite se  
pozitivnom  
pričom.**

[https://youtu.be/EgvorEJ\\_qvA](https://youtu.be/EgvorEJ_qvA)

**Andrea Santachiara**  
Kuhar i pizza majstor



### **6.3. Konobar/ica**

Uloga konobara/ice uključuje niz zadataka i odgovornosti usmjerenih na pružanje usluge gostima u restoranu, hotelu, baru i ostalim ugostiteljskim objektima.

#### **Zadaci koje konobar/ica obavlja su:**

- dočekivanje i usluživanje gostiju,
- komunikacija s osobljem kuhinje i šanka,
- održavanje kafe-aparata i sokovnika,
- pranje suđa,
- naplaćivanje narudžbe i
- održavanje higijene stolova.

#### **Ako želiš raditi kao konobar/ica, trebaš biti ljubazan/ljubazna i spreman/spremna da odgovoriš na zahtjeve gosta. To radno mjesto zahtijeva:**

- rad u pokretu i dugo stajanje,
- veliku strpljivost u radu s gostima,
- nošenje pladnjeva i tacni,
- poznavanje jelovnika i sastava jela i napitaka te
- brzu reakciju na zahtjeve gostiju i brzi tempo rada.

Nekada je konobar/ica obavezan/obvezna održavati i higijenu restorana, kafića, bara, a nekada je angažovano drugo osoblje koje je odgovorno za higijenu uslužnog objekta.

Ako dobiješ posao konobara/ice, prije nego što potpišeš ugovor, razgovaraj s poslodavcem o mogućnostima razumne prilagodbe uslova rada, radnog mjesta i radnih zadataka. Na primjer, ako nisi spreman/spremna raditi s novcem, tj. naplatom računa, s poslodavcem pokušaj dogovoriti radne zadatke koji to isključuju kao obavezu.





## **6.4. Fizioterapeut/kinja i maser/ka**

U hotelima koji nude wellness i spa usluge i u samim wellness i spa centrima postoji potreba za fizioterapeutima i maserima. Wellness i spa su važan dio turističke ponude. Zdravstveni i wellness turizam je rastući segment turističke industrije koji se usredotočuje na promovisanje dobrobiti putnika tokom putovanja. Wellness turizam je postao popularan jer ljudi traže bijeg od stresa svakodnevnog života i žele unaprijediti opće zdravlje dok su na odmoru.

**6.4.1. Fizioterapeuti** često pružaju specijalizirane usluge za pomoć gostima u održavanju njihove fizičke kondicije i rješavanju specifičnih zdravstvenih problema tokom boravka. Zadaci i odgovornosti fizioterapeuta u turizmu mogu varirati zavisno od pogodnosti hotela ili wellness centra, potrebama gostiju i obima fizioterapeutskih usluga koje se nude.

**Evo nekih uobičajenih zadataka koje fizioterapeuti mogu obavljati u hotelima:**

- procjena zdravstvenog stanja gosta,
- priprema individualnog plana terapijske intervencije/rehabilitacije,
- vođenje evidencije usluge i
- održavanje opreme potrebne za fizioterapiju.

**6.4.2. Maseri** u hotelima i spa centrima gostima pružaju niz usluga masažne terapije, pomažući im da se opuste, oslobode stresa i poboljšaju opće stanje tokom boravka. Specifični zadaci i odgovornosti masera u hotelima mogu varirati zavisno od spa sadržaja hotela, vrsta masaža koje se nude i preferencija gostiju.

**Neki od zadataka koje obavlja maser/maserka su:**

- komunikacija s klijentima,
- vođenje evidencije termina,
- održavanje prostora radi ugodnog boravka gostiju,
- korištenje različitih preparata za masažu i
- pružanje usluge masažne terapije.

Ovo radno mjesto zahtijeva izdržljivost i kondiciju na visokom nivou. Ako dobiješ posao fizioterapeuta/kinje ili masera/ke, prije nego što potpišeš ugovor, razgovaraj s poslodavcem o mogućnostima razumne prilagodbe uslova rada, radnog mjesta i radnih zadataka. Na primjer, ako tvoj stepen kondicije zahtijeva manji broj klijenata u toku smjene, s poslodavcem dogovori normu prema svojim mogućnostima.



**Inspirišite se pozitivnom pričom.**

<https://youtu.be/4Q7GbCDSgq8>

**Asmir Hajduković**  
Fizioterapeut

## **6.5. Administrativni i marketinški poslovi**

**Administracija** je sastavni dio svake kompanije, pa i pružatelja usluga u sektoru turzima. Rad u administraciji u turizmu ne razlikuje se previše od administracije ostalih kompanija.

### **Obuhvata nekoliko različitih poslova i zadataka. Navodimo neke od njih:**

- primanje, evidentiranje poziva/e-mailova i sadržaja poziva te odgovaranje na njih,
- koordiniranje i organizovanje sastanaka,
- rezervacija i upravljanje smještajem,
- protokolisanje i arhiviranje dokumentacije (kopiranje i skeniranje),
- unos podataka u baze,
- naručivanje i upravljanje kancelarijskim materijalom i praćenje inventara,
- izrada faktura, obrada plaćanja i upravljanje evidencijom naplate.

Ključni faktor za rast i razvoj, pa čak i opstanak turističke industrije je kvalitetan marketing. Turizam u BiH ima trend rasta i stoga ugostitelji i vlasnici turističkih agencija sve više ulažu u **marketing**, čime se stvara veći broj radnih mjesta u ovom sektoru.

### **Ako si zainteresovan/a za rad u marketinškom sektoru, navodimo nekoliko ključnih zadataka:**

- istraživanje tržišta/konkurencije,
- planiranje komunikacijske strategije,
- pisanje tekstova, priprema videozapisa, infografike i drugih materijala za informisanje ciljane publike,
- ažuriranje web-stranice, društvenih mreža, blogova i drugih mjesta oglašavanja,
- priprema materijala za medije (press-konferencije, saopćenja i sl.),
- kreiranje i redovno ažuriranje liste kontakata,
- kreiranje i slanje ciljanih kampanja putem e-pošte s ciljem povećanja broja gostiju,
- vođenje digitalnog marketinga i marketinga putem društvenih mreža,
- evaluacija kvalitete usluge i njeno stalno unapređenje,
- upravljanje i unapređenje odnosa s gostima,
- promocija i organiziranje marketinških događaja, sajmovi i sl. te
- upravljanje finansijskim sredstvima i ostalim resursima u marketingu.

Ovaj posao zahtijeva višesatni rad za računarom, vladanje velikim brojem različitih informacija, rad na više zadataka istovremeno i komunikaciju s velikim brojem ljudi.

Ako dobiješ posao u administraciji ili marketinškom sektoru, prije nego što potpišeš ugovor, razgovaraj s poslodavcem o mogućnostima razumne prilagodbe uslova rada, radnog mjesta i radnih zadataka. Razumna prilagodba podrazumijeva i asistenciju na radnom mjestu, pa to možda bude predmet tvog dogovora s poslodavcem.



## **6.6. Pokretanje vlastitog biznisa**

Ako želiš pokrenuti vlastiti biznis, to možeš učiniti uz finansijsku podršku fondova za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje u oba entiteta i službi za zapošljavanje. Podršku zapošljavanju i samozapošljavanju mladih često pružaju i općine, gradovi, međunarodni i lokalni donatori/hevladine organizacije kroz finansiranje/sufinansiranje plata i osnovnih sredstava za pokretanje vlastitog biznisa.

Pokretanje vlastitog biznisa i njegovo povezivanje s turizmom predstavlja još jedan način građenja karijere u turizmu. Većinom su to zanati koji se registruju po Zakonu o obrtu i srodnim djelatnostima u FBiH i Zakonu o zanatsko-preduzetničkoj djelatnosti u RS-u. Izrada suvenira, umjetnina, organizovanje događaja, proizvodnja hrane, pružanje usluge turističkih vodiča i drugo mogu biti neke od ideja za pokretanje vlastitog biznisa. No, prije svega je jako važno istražiti turističku industriju i procijeniti za čim je najveća potražnja, uporediti to s vlastitim kompetencijama i mogućnostima i onda donijeti odluku o vrsti djelatnosti vlastitog biznisa. U procesu donošenja odluke mogu ti pomoći i neke organizacije koje pružaju mentorstvo u razvoju vlastitih biznisa.

**Dijelimo neke korisne linkove za mentorsku i finansijsku podršku:**

**Start up studio** <https://startupstudio.ba/>

**Snaga lokalnog** <https://snagalokalnog.ba/>

**Mreža mira** <https://www.mreza-mira.net/>

**Lonac Pro** <https://lonac.pro>



**Inspirišite se  
pozitivnom  
pričom.**

<https://youtu.be/jnfW3HFp940>

**Nikolina Miličević**  
Osnivačica obrta "Art Lapis"



# MENU

## Breakfast:

- toast
- eggs
- milk
- tea



**Bez obzira na to koji su poslovi i radni zadaci u pitanju, trebaš posjedovati određene vještine koje će ti biti od koristi za bolji kvalitet i produktivnost u radu. Stoga je prvi korak u traženju posla – samoprocjena – važan kako bi se odlučio/la koji posao da tražiš. Za rad u turizmu poželjno je da imaš izraženu:**

### **Komunikativnost**

Ako radno mjesto, tj. radni zadaci, zahtijevaju rad s klijentima/strankama/gostima, važno je da vladaš dobrim komunikacijskim vještinama.

### **Razumijevanje potreba gostiju**

Na radnim mjestima koja podrazumijevaju direktan rad s gostima od velike je važnosti pokazati razumijevanje njihovih potreba, uvažiti različite životne stilove i kulturološke potrebe gosta te biti strpljiv u rješavanju izazova.

### **Pozitivnost**

Pozitivan stav turističkih radnika uveliko utječe na zadovoljstvo gosta i njegov ugodan boravak. Gosti vole nasmijana lica i srdačan pristup. To je momenat kada se gost osjeća da je dobrodošao. Zato je važno da radiš na sebi i svom odnosu prema gostima.

### **Kreativnost**

Na radnim mjestima koja podrazumijevaju rad npr. u marketinškom sektoru i/ili organizovanju određenih događaja, kreativnost igra veliku ulogu. Kreativne ponude privlače veći broj gostiju, što dovodi do boljih poslovnih rezultata. Jedan od načina razvoja kreativnosti jeste i da budeš spreman/na kontinuirano pratiti konkurenciju, oslušivati potrebe klijenata i graditi kreativna rješenja koja će dati prednost vašoj kompaniji.

## Organizovanost

Rad u turizmu je dinamičan i to ga čini zanimljivim. Dinamičnost traži i dobru organizaciju. Dobre organizacijske vještine pomoći će ti da bolje upravljaš planiranim radnim zadacima i vremenskim periodom za koji ih trebaš izvršiti. Također, to podrazumijeva vladanje nepredvidljivim situacijama. Stoga, ako želiš raditi u turizmu, trebaš zaista propitati vlastite organizacijske vještine. One se također uče. Rad na sebi za razvoj ovih vještina pomoći će ti da budeš konkurentniji na tržištu rada.

## Kooperativnost (timski radnik)

Timski rad u turizmu je ključ za uspjeh u poslovanju jer gost treba biti zadovoljan kompletnom uslugom, koja je rezultat zajedničkog rada različitih sektora. Međusektorska saradnja znači dobru komunikaciju s kolegama, uvažavanje radnih kolega, otvorenost i spremnost na kompromis, čime se stvaraju uslovi za pružanje kvalitetne usluge.

# Literatura

1. Gatarić, P. ur. (2011). Zapošljavanje i kvalitetna integracija osoba s invaliditetom na tržištu rada. Priručnik za poslodavce. Križevci: Instruktažni centar d.o.o.  
<https://dokumen.tips/documents/zaposljavanje-i-kvalitetna-integracija-osoba-s-invaliditetom-na-trzistu.html?page=3>.
2. Hrvatski zavod za zapošljavanje. (2014). Priručnik za nezaposlene osobe s invaliditetom za aktivno traženje posla. IPA Komponenta IV – Razvoj ljudskih potencijala / Program Europske unije za Hrvatsku. Zagreb: Hrvatski zavod za zapošljavanje – Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom.  
[https://newbeta.hzz.hr/media/2418/manual\\_for\\_pwd\\_hrv-1.pdf](https://newbeta.hzz.hr/media/2418/manual_for_pwd_hrv-1.pdf).
3. Isanović Hadžiomerović, A., Pfanzelt, A. & Pfanzelt, H. (2021). Studija o učenju i obrazovanju odraslih u Bosni i Hercegovini. Sarajevo: DVV International Bosna i Hercegovina.  
[https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Publications/Studija\\_BSC\\_bosnia\\_-\\_BiH.pdf](https://www.dvv-international.ba/fileadmin/files/bosnia-and-herzegovina/Documents/Publications/Studija_BSC_bosnia_-_BiH.pdf).
4. Kafedžić, L., Bjelan-Guska, S., Smajović, A. & Muharemagić, E. (2019). Zapošljavanje osoba s Down sindromom: izazovi i perspektive. Sarajevo: Udruženje Život s Down sindromom Federacije Bosne i Hercegovine.  
<https://www.downsy.ba/wp-content/uploads/2020/11/Zaposljavanje.pdf>.
5. Malić, Z. prir. (2020). Preporuke za zapošljavanje osoba s invaliditetom u Bosni i Hercegovini i Crnoj Gori. Sarajevo – Bar: Caritas Bosne i Hercegovine, Projekt POWER.  
[https://www.caritas.ba/upload/file/Publikacije/Preporuke%20-%20Power%20projekat%20\(internet%20izdanje\).pdf](https://www.caritas.ba/upload/file/Publikacije/Preporuke%20-%20Power%20projekat%20(internet%20izdanje).pdf).
6. Narodna skupština Republike Srpske. (2004). “Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju invalida”, Službeni glasnik RS, br. 98/04, 91/06, 12/09 i 39/09.  
<https://www.fondacijazajednickiput.org/files/Zakon%20o%20profesionalnoj%20rehabilitaciji%20i%20zaposljavanju%20invalida%20Srpske.pdf>.

7. Parlament FBiH. (2010). "Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i upošljavanju osoba sa invaliditetom", Službene novine FBiH, br. 9/10.  
<https://fond.ba/wp-content/uploads/2017/08/Zakon-o-profesionalnoj-reh/abilitaciji-osposobljavanju-i-uposljavanju-osoba-sa-invaliditetom.pdf>
8. Projekt Moja budućnost. (2021). Oblici, organizacija i pravni aspekti obrazovanja odraslih u Kantonu Sarajevo, Zeničko-dobojskom kantonu, Hercegovačko-neretvanskom kantonu, Tuzlanskom kantonu i Republici Srpskoj. Pravna analiza. Sarajevo: Helvetas BiH & DMB consulting. (2021).  
[https://dmb.ba/wp-content/uploads/PUBLIKACIJE/Obrazovanje\\_odraslih-Pravna\\_analiza.pdf](https://dmb.ba/wp-content/uploads/PUBLIKACIJE/Obrazovanje_odraslih-Pravna_analiza.pdf)
9. Turizam Academy: <https://academy.turizambih.ba/>
10. USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). (2021), 2021-2027 Analiza i predviđanje potreba za ljudskim kapitalom u sektoru turizma.  
<https://turizambih.ba/en/2021-2027-human-capital-needs-assessment-and-forecast-2/>
11. USAID Razvoj održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam). (2023). Plan za uključivanje osoba sa invaliditetom u turizmu Bosne i Hercegovine. Sažetak.  
[https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK\\_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf](https://turizambih.ba/wp-content/uploads/2022/09/SAZETAK_Plan-za-ukljucivanje-osoba-s-invaliditetom-u-turisticki-sektor-BiH.pdf)
12. Zahirović, S., Kulović, A., Jašarević, M. & Zuko, F. (2011). Vodič kroz Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji, osposobljavanju i zapošljavanju osoba sa invaliditetom u Federaciji Bosne i Hercegovine. Tuzla: Centar za razvoj i podršku – CRP – Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom Federacije BiH.  
<https://fond.ba/wp-content/uploads/2017/08/Kratki-Vodic-za-primjenu-Zakona.pdf>
13. Žunić, D. (2020). Priručnik za aktivno traženje posla. Banja Luka: Agencija za razvoj preduzeća Eda – Banja Luka.  
<https://edabl.org/wp-content/uploads/2018/10/Priru%C4%8Dnik-za-aktivno-tra%C5%BEenje-posla.pdf>



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA

[www.turizambih.ba](http://www.turizambih.ba)

Sarajevo, 2024. godina