

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Naziv projekta /<br/>Project title</b>                                         | <b>HR: Komunikacijske vještine turističkih djelatnika: samoprocjena, meke vještine, samopoštovanje i poduzetničke namjere</b><br><b>EN: Communication skills of tourism employees: self-evaluation, soft skills, self-esteem and entrepreneurship intention</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Šifra projekta /<br/>Project code</b>                                          | <b>ZIP-UNIRI-116-4-19</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Znanstveno područje, polje i grana /<br/>Scientific area, field and branch</b> | Društvene znanosti / Ekonomija / Marketing / Organizacija i menadžment<br>Social Sciences / Economics / Marketing / Organization and Management                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Vrsta istraživanja /<br/>Type of research</b>                                  | Primijenjeno istraživanje<br>Applied research                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Vrijeme trajanja istraživanja /<br/>Duration of the research</b>               | 10/2019 – 10/2021                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Vrijednost projekta /<br/>Project value</b>                                    | 18.000,00 HRK                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Izvor financiranja /<br/>Source of funding</b>                                 | Sveučilište u Rijeci<br>University of Rijeka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ključne riječi /<br/>Keywords</b>                                              | komunikacijske vještine, turistički djelatnici, meke menadžerske vještine, samoprocjena, poduzetničke namjere, samopoštovanje<br>communication skills, tourism employees, soft managerial skills, self-evaluation, entrepreneurship intention, self-esteem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Sažetak</b>                                                                    | <i><b>HR:</b> Komunikacija predstavlja temelj svih društvenih i poslovnih procesa te se umijeće poslovnog komuniciranja ubraja među najvažnije vještine današnjice. Ljudska interakcija u uslužnim djelatnostima, a posebice u turizmu, stavlja pred organizacije i njihove zaposlenike nove izazove u savladavanju komunikacijskih znanja i sposobnosti. Budući turistički djelatnici ne posvećuju dovoljno pažnje razvoju komunikacijskih vještina, što rezultira njihovom nepripremljenošću za efikasno obavljanje poslovnih zadataka i posljedično, napredovanjem. Iako se poslovna komunikacija razvija i usavršuje tijekom cijelog životnog i radnog vijeka, važno je da se ista usvoji i njeguje tijekom formalnog visokog obrazovanja studenata, gdje je podučavanje o komunikaciji često nedovoljno. Glavni cilj ovog projekta je utvrditi utjecaj komunikacijskih vještina studenata turizma na njihove poduzetničke namjere, analizirajući pritom stavove prema poslovnoj komunikaciji, samopoštovanje i "meke" menadžerske vještine. U svrhu postizanja tih ciljeva, provest će se primarno istraživanje na uzorku studenata turizma na Fakultetima u Puli, Opatiji i Splitu. Razvit će se nova mjerna ljestvica koja će sveobuhvatno uključiti komunikacijske vještine potrebne u suvremenim, dinamičnim uvjetima rada u turizmu. Model će se testirati pomoću metode PLS-SEM. Da bi se uvidjela važnost komunikacijskih vještina potrebnih za rad u turizmu, provest će se istraživanje i na menadžerima hotelskih poduzeća o njihovih stavovima prema poslovnoj komunikaciji te na taj način usporediti percepcije i stavove budućih i sadašnjih zaposlenika u turizmu. Predloženim se istraživanjem unaprjeđuje teorijsko znanje o komunikacijskim vještinama u turizmu i njihov odnos sa samopoštovanjem, mekim menadžerskim vještinama i poduzetničkim namjerama. Aplikativna vrijednost ističe se u prijedlozima usvajanja novih načina komunikacijskih vještina studenata tijekom visokog obrazovanja.</i> |
| <b>Summary</b>                                                                    | <i><b>EN:</b> Communication represents the basis of all social and business activities, with business communication being one of the most important skills today. Personal interaction in service settings, especially in tourism, yields new challenges in communication skills and abilities for organizations and their employees. Future employees in tourism do not pay enough attention to the development of communication skills, which results in their inability to efficiently perform business tasks and advance in their profession. Although business</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

communication develops and improves throughout the whole life, it is important to develop strong foundations during formal higher education, which is not always the case. The main objective of this project is to determine the impact of tourism students' communication skills on their entrepreneurial intentions, analysing their attitudes towards communication, self-esteem, and "soft" managerial skills. In order to achieve these goals, a primary study will be carried out on a sample of tourism students at the Faculties of Pula, Opatija, and Split. A new measurement scale will be developed and will comprehensively involve the communication skills required in modern, dynamic working conditions in tourism. The model will be tested with the PLS-SEM method. Research on communication skills will also be carried on a sample of hotel managers in order to determine the specifics of communication skills in the tourism domain. By investigating their attitudes towards business communication it will be possible to compare the perceptions and attitudes of future and present employees in tourism. The proposed research improves theoretical knowledge of communication skills in tourism and their relation with self-esteem, soft managerial skills, and entrepreneurial intentions. The application of this research will enable formulating novel teaching methods for acquiring communicating skills throughout higher education and therefore fill the current gaps.

#### **ISTRAŽIVAČKI TIM / RESEARCH TEAM**

|                                           |                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voditelj/ica projekta<br>/ Project leader | Ana Čuić Tanković,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management |
|                                           | Vanja Vitezić,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management     |
|                                           | Ivana Bilić,<br>Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet<br>University of Split, Faculty of Economics, Business and Tourism                                          |
|                                           | Dragan Benazić,<br>Sveučilište u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“<br>University of Pula, Faculty of Economics and Tourism "Dr. Mijo Mirković"  |