

|                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>Naziv projekta /</b><br><b>Project title</b>                                         | <b>HR: Uvjeti rada i psihosocijalni rizici u hotelijerstvu: Istraživanje percepcije hotelskih radnika</b><br><b>EN: Working conditions and psychosocial risks in hotel industry: Exploring the perception of hotel workers</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Šifra projekta /</b><br><b>Project code</b>                                          | <b>ZIP-UNIRI-116-3-22</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Znanstveno područje, polje i grana /</b><br><b>Scientific area, field and branch</b> | Društvene znanosti<br>Social Sciences                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Vrsta istraživanja /</b><br><b>Type of research</b>                                  | Empirijsko istraživanje<br>Empirical research                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Vrijeme trajanja istraživanja /</b><br><b>Duration of the research</b>               | 2 godine<br>2 years                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Vrijednost projekta /</b><br><b>Project value</b>                                    | 3.600,00 EUR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Izvor financiranja /</b><br><b>Source of funding</b>                                 | Sveučilište u Rijeci<br>University of Rijeka                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Ključne riječi /</b><br><b>Keywords</b>                                              | radni uvjeti, psihosocijalni rizici, zadovoljstvo poslom, radni učinak, psihološka sigurnost, namjera promjene<br>working conditions, psychosocial risks, job satisfaction, work performance, psychological safety, turnover intention                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>Sažetak</b>                                                                          | <b>HR:</b> Hotelski radnici se često nađu u "teškim" psihosocijalnim uvjetima rada, gdje trebaju zadovoljiti potrebe i želje gostiju i u isto vrijeme voditi računa o očekivanjima uprave (menadžera). Da bi uspješno održali ravnotežu između te dvije strane potrebna je emocionalna inteligencija, ali i ono još važnije njihovo unutarnje zadovoljstvo. Hearfield (2012) navodi da bi stvorili okolinu koja njeguje zadovoljstvo radnika, važno je identificirati ključne radne uvjete koji najviše utječu na zadovoljstvo radnika. Iz tog razloga važno je otkriti od čega se sastoji (što sačinjava) zadovoljstvo radnika? Točnije, kako hotelski radnici percipiraju njihove radne uvjete i kako ti uvjeti utječu na bihevioralne namjere i radni učinak. Slijedeći nedavno istraživanje od Eurofonda, da bi unaprijedili kvalitetu posla kao budući izazov za istraživače savjetuju sagledavanje psihosocijalnih rizika u kontekstu nedavnih promjena na poslu i u načinu kako su organizirani (Eurofond, 2021, str. 47). Iako ne postoji konsenzus oko konačnog popisa psihosocijalnih rizika, sukladno Eurofнду (2012) oni se mogu istražiti kroz šest kategorija: (1) intenzivan rad, velika potražnja, (2) emocionalni zahtjevi, (3) nedostatak autonomije, (4) etički konflikti, (5) nedostatak odnosa (kolegijalnih), (6) nesigurnost posla. Pregledom prijašnjih istraživanja, istraživači su otkrili nedostatak istraživanja ove tematike posebice u ugostiteljstvu (hotelskoj industriji). Većina dosadašnjih istraživanja fokusirana je na općenito zadovoljstvo poslom, dok su radni uvjeti u hotelu zajedno sa potencijalnim psihosocijalnim rizicima generalno zanemareni. Iz tog razloga, glavni ciljevi ovog projekta su ponuditi jedinstveni pregled radnih uvjeta u hrvatskom hotelijerstvu i istražiti njihovu povezanost sa psihosocijalnim rizicima, zadovoljstvom, radnim učinkom i bihevioralnim namjerama. Ovaj znanstveno istraživački projekt nudi određene implikacije i za hotelske menadžere/menadžere ljudskih resursa i vlasnike hotela. Naime, u sklopu ovog projekta izradit će se skala prilagođena za hotelski sektor za mjerenje zadovoljstva radnika s radnim uvjetima, s posebnim naglaskom na psihosocijalne aspekte rada. Nadalje, kako bi mogli zadržati svoje radnike zadovoljnim i motiviranim, kao projektni output, ponudit će se lista ključnih radnih uvjeta koji najbolje predviđaju (ne)zadovoljstvo, namjeru za preporuku radnog mjesta i namjeru odlaska/ostanka. Također, izradit će se okvir za benchmarking kako bi hotelijeri mogli usporediti vlastite radne uvjete sa svojom konkurencijom. |  |
| <b>Summary</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

**EN:** Hotel employees often find themselves in a "difficult" psychosocial position, where they have to respond on varying guests' needs and wants and in the same time bear in mind management expectations. Balancing these two sides requires emotional intelligence, but even more important their inner satisfaction. As Heartfield (2012) points out, in order to create an environment that foster employee satisfaction, it is important to identify the key working conditions that have the greatest impact on their satisfaction. Therefore, it is important to find out what constitutes employee satisfaction. Specifically, how hotel workers perceive their working conditions and how this affects their behavioural intentions and work performance. Following recent Eurofond study on improving job quality as a future challenge, they suggest that "psychosocial risks need to be seen in the context of recent changes in work and the way it is organised" (Eurofond, 2021, p. 47). Although there is no consensus on a definitive list of psychosocial factors, according to Eurofond (2012), they can be tested through the following six categories: (1) High demand and intensive work, (2) emotional demand, (3) lack of autonomy, (4) ethical conflicts, (5) poor social relationship and (6) job (work) insecurity. By reviewing previous literature, the researchers found that this topic was rarely addressed, particularly in the hospitality and hotel industry. Majority of the research is focused on job satisfaction, while perceptions of working conditions in hotels, along with potential psychosocial risks, were generally neglected. Therefore, the aim of this research project is to provide an overview of working conditions in the Croatian hotel industry and examine their relationship with psychosocial risks, satisfaction, job performance, and behavioural intentions. This research project will offer implications for hotel managers/human resource managers and hotel owners. Namely, in this project we will develop a scale to measure worker satisfaction with working conditions, with special attention to the psychosocial aspects of work, suitable for the hotel sector. In order to maintain employee satisfaction and motivation, our research findings will provide a list of key working conditions that best predict job (dis)satisfaction, as well as intention to recommend and intention to turnover/retention. Expected outcomes also include the creation of a benchmarking framework that hoteliers can use to compare their working conditions with those of their competitors.

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

|                                           |                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Voditelj/ica projekta<br>/ Project leader | Marina Laškarin Ažić,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management |
| Članovi tima /<br>Team members            | Vlado Galičić,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management        |
|                                           | Marta Cerović,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management        |
|                                           | Krešimir Mikinac,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management     |
|                                           | Ivana Ivančić,<br>Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu<br>University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management        |
|                                           | Ksenija Vodeb                                                                                                                                                           |