

Internet kao dopuna i pomoć u nastavi turizma i ugostiteljstva: europska iskustva

Marianna Sigala

m.sigala@strath.ac.uk

Scottish Hotel School,

University of Strathclyde,

94 Cathedral Street, Glasgow, G4 0LG, United Kingdom

Sažetak:

Cilj ovog rada bio je ispitati sadašnju razinu korištenja i čimbenike koji utječu na primjenu internetskih alata, odnosno world wide weba i elektroničkih diskusijskih grupa za unaprjeđenje i dopunu tradicionalnih načina nastave turizma i ugostiteljstva. Ispitana su 82 nastavnika iz cijelog svijeta kako bi se vidjelo koriste li internet u nastavi i na koji način. Većina nastavnika koji predaju ugostiteljski i turistički menadžment koriste internet u nastavi, ali na različitim razinama i služeći se različitim pristupima. Rezultati ispitivanja pokazali su da su alati i mogućnosti interneta vrlo ograničeni kad se koriste u obrazovne svrhe. Nastavnici su internet tretirali kao jednostavno sredstvo razmjene i traženja informacija, dok su uočena korist interneta i lakoća korištenja imale važan utjecaj na načine primjene interneta u obrazovanju.

Najčešće primjene interneta bile su: pretraživanje interneta radi informacija/podataka, skupljanje podataka o nekoj specifičnoj firmi, pronalaženje nekog članka, čitanje ili učitavanje domaćih zadaća, pronalaženje primjera slučajeva iz stvarne prakse i učitavanje nastavnog programa. Najčešći razlozi izbjegavanja korištenja interneta u obrazovanju bili su: nemogućnost studenta da dođe do resursa računalnog laboratorija, pomanjkanje fakultetskog obrazovanja u područjima vezanim uz internet, nedostatak odgovarajućih web stranica i činjenica da fakultet ne vjeruje u pogodnosti koje internet pruža studentima prilikom učenja. Zaključeno je sljedeće: da bi se nastavnici u turizmu potaknuli da unaprijede način na koji koriste i razine korištenja internetskih alata u svom pedagoškom radu, institucije bi trebale savladati prepreke koje postoje u nastavnikovoj svijesti o tehnološkim mogućnostima, tehnološkim sposobnostima i podršci.

Abstract:

The purpose of this study was to investigate current levels of use and factors affecting application of Internet tools, i.e. the World Wide Web and electronic discussion groups, for enhancing and complementing traditional modes of teaching tourism and hospitality courses. 8 educators from all over the world were surveyed for exploring whether and how they use the Internet in instructing their courses. The majority of the educators teaching hospitality and tourism management courses use the Internet in their instruction, but at different levels and approaches; research findings revealed that Internet tools' and capabilities are very limited used for educational purposes. Educators treated Internet as a simple information sharing and search medium, while the perceived Internet usefulness and easy of use had a significant effect on reported patterns of Internet's educational implementation.

The most reported applications of the Internet were: searching the Internet for information/data, gathering data about a specific company, retrieving an article, reading or downloading homework problems, downloading real-life case studies and downloading a syllabus. The most common reasons for not using the Internet in teaching were: lack of student access to computer laboratory resources, lack of faculty training in Internet-related areas, lack of relevant Websites, and faculty not being convinced about the learning benefits students receive from Internet use. It is concluded that, to encourage tourism educators to further increase their type and levels of use of Internet's tools in their pedagogical modes, institutions should overcome obstacles regarding educators' awareness of techno-logical capabilities, technological competencies and support.

Ključne riječi: turizam, ugostiteljstvo, obrazovanje, internet, prihvaćanje, primjene

Keywords: tourism, hospitality, education, Internet, adoption, applications

Uvod

Računala se sve više koriste u obrazovanju i poslovanju. Računalo se smatra učinkovitim nastavnim pomagalom kako bi prenio informaciju koja je usmjerena nekom specifičnom obrazovnom cilju. Računala su, uz primjenu računalnih programa postala popularan obrazovni alat koji pomaže nastavnicima da idu ukorak s informacijama koje se brzo i stalno mijenjaju, da zadovoljavaju sve veća očekivanja studenata (Kupsh & Rhodes, 1987.) te da unaprijede proces učenja i poduke (Law, 1997.).

Otkad je uveden, internet ima bitan utjecaj na obrazovni model. Primjena internetskih alata i sposobnosti pružaju izvanredne mogućnosti za unaprjeđenje i nadopunu obrazovnom procesu u tradicionalnom razredu. Internet se razvio u vrijedan izvor pretraživanja, interakcije i širenja nastavnog materijala; također se koristi kao platforma za nastavu koja omogućuje razvoj interaktivnog i kooperativnog učenja (Paulisse i Polik, 1999.). Web stranice tečajeva, diskusijske grupe, komunikacija putem modema (bulletin boards) i online obrazovni model bitno su utjecali na proces poduke u svim disciplinama i na svim razinama (McConnell et al., 1996.; Veldenz i Dennis, 1998.). Iako se pogodnosti koje pruža internet u nastavi turizma i ugostiteljstva sve više priznaju (Christou i Sigala, 2000.; Cho i Schmelzer, 2000.), malo se zna o tome kako se internet primjenjuje u nastavi turizma i ugostiteljstva u tradicionalnim razredima.

Internet je postao najvećom globalnom komunikacijskom mrežom koja omogućuje pristup ljudima, ali i podacima, softveru, dokumentima, grafici i audio i video zapisima. Prema tome, od velike je važnosti da studenti turizma i ugostiteljstva, koji će uskoro ući na globalno tržište, upoznaju online resurse informacija i menadžersku i tehnološku uporabu interneta glede nove paradigme e-poslova (Cho i Schmelzer, 2000.).

Međutim, tekstovi, primjeri iz prakse, domaći zadaci, članci, inovativni nastavni formati itd. koji se koriste tim resursima informacija u odgovarajućem pedagoškom kontekstu tečajeva iz turizma i ugostiteljstva još su u začetku i tek se javljaju. Isto tako, čini se da se rijetko izmjenjuju informacije glede stvarnih obrazovnih prednosti i mana.

Cilj je ovog rada ispitivanje razine i tipa korištenja internetskih alata (odnosno WWW-a i alata elektroničke diskusije kao što su elektronička pošta (e-mail) i online forumi) u nastavi turizma i ugostiteljstva, kao i ispitivanje čimbenika koji bi mogli utjecati na to. Rad također ispituje čimbenike koji određuju prihvaćanje i razinu korištenja internetskih alata kako bi se iskoristila trenutačna iskustva u primjeni interneta u razredu i u pružanju konstruktivnih preporuka za buduću praksu.

Teorijske osnove

Primjene i prednosti interneta u obrazovanju

Velik je broj istraživača i nastavnika ispitivao probleme u vezi s korištenjem računala u nastavi turizma i ugostiteljstva. Lambert i Lambert (1988.) ispitali su korištenje simulacija na bazi mikroručunala kao pomoći studentima u jačanju vještine donošenja odluka. Buergermeister (1989.) je ispitivao uporabu računala kao nastavnog pomagala u dodiplomskim programima iz ugostiteljskog menadžmenta, dok je Jaffeova (1989) studija dokazala učinkovitost nastave uz pomoć računala. U ispitivanju utjecaja multimedija na obrazovanje studenata turizma i ugostiteljstva, Sigala i Christou (2001.) također su dokazali učinkovitost nastave uz multimedijску podršku.

Osim toga, internet i računalna tehnologija sposobne su stimulirati, angažirati i motivirati svakog studenta, a osim toga i veće sudjelovanje studenta omogućujući nastavnicima da podese obrazovni materijal i sadržaj prema individualnim varijantama kao što su lokacija, vrijeme i ljudi (Law, 1997.). Nastava turizma i ugostiteljstva pomoću interneta i multimedijских tehnologija nadilazi zemljopisne i vremenske barijere, opterećene budžete i konfliktne slučajeve preklapajućih rasporeda. Studenti mogu napredovati brzinom i udobnošću kojom žele, dok se tečajevi mogu pohađati s bilo kojeg mjesta i u bilo koje doba koje odredi korisnik s dosljednom metodologijom poduke, sadržaja i predavanja. Štoviše, korištenje interneta u nastavi turizma i ugostiteljstva može obuhvaćati module i tečajeve koji omogućuju nastavnicima da kontroliraju i prate i studente i njihov napredak. Praćenjem i ispitivanjem korisnikova napretka i korištenja nastavnog materijala, nastavnici u turizmu i ugostiteljstvu mogu pružiti savjet i pažnju svakom studentu posebno, dok oni koji razvijaju svoje e-vještine dobivaju vrijedne povratne informacije za daljnju razmjenu i razvoj interaktivnog obrazovnog materijala. Flynn (1992.) je ispitivao kako nastavnici mogu koristiti internet kao elektroničko mjesto pohrane i mehanizam pružanja i primanja stalnih povratnih informacija prema studentima i od njih.

Takva se primjena smatrala osnovnim sredstvom stalnih poboljšanja nastavnog procesa. Hedtke (1997.) je tvrdio da se od interneta očekuje znatno poboljšanje kvalitete, dostupnosti i relevantnosti informacija za pripremu predavača. Međutim, rezultati ispitivanja Hedtkea et al. (2001.) otkrili su da su frustrirajuća iskustva tijekom online traženja nastavnog materijala uzrokovana ili nedostatkom ili problemima u pronalaženju materijala bila glavnim čimbenikom koji je priječio uporabu interneta u pripremi predavanja.

Prema Pedrou (2001.) primjena internetskih alata rezultirala je dvjema promjenama u organizaciji nastave: a) uporabom elektroničke pošte i šire, komunikacijskih alata (razgovori - chat, forumi, komunikacija putem modema itd.); i b) objavljivanjem i pretraživanjem nastavnog materijala u digitalnom obliku. Elektroničke diskusijske grupe i "sobe za

razgovore" (chat rooms) mogu proširiti razred izvan fizičkog prostora fakulteta. Ispitivanja ukazuju na to da online zajedničke platforme za učenje koje podržavaju elektroničke diskusije pružaju snažnu okolinu za učenje, budući da omogućuju članovima razmjenu međusobnih iskustava i suradnju prilikom rješavanja zadataka (Sigala, 2001a). U takvim je grupama vrlo vjerojatno da će se kod studenata razviti jak osjećaj prisutnosti i sve veći osjećaj pripadanja zajednici.

Ciljevi obrazovanja u turizmu i ugostiteljstvu i internet

Cilj programa menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu jest priprema studenata za zanimanja u sektoru turizma i ugostiteljstva te stvaranje gospodarskih lidera koji su iznimno motivirani, orijentirani uslugama i brzi na idejama (Pavesic, 1993.; Christou, 1999.; LeBruto i Murray, 1994.). Međutim, zbog raznovrsne prirode gospodarstva, nije lako precizno definirati koje vještine i znanja diplomirani studenti turizma i ugostiteljstva moraju razviti tijekom svog studija; općenito je prihvaćeno da diplomanti moraju imati široke osnove, što im omogućuje kreativnost, fleksibilnost i prilagodljivost (Baum, 1990.)

Razvoj međuljudskih vještina kod studenata smatra se osnovnim zadatkom glede ugostiteljstva (Martin i Cumming, 1994.; Christou i Eaton, 2000.). Mann (1993.) je razmatrao budućnost razreda turizma i ugostiteljstva 2005. godine, predviđevši da će u standardnom razredu svim studentima biti dostupan računalni ekran; studenti će učiti pomoću računala i imati pristup relevantnim informacijama, dok će predavač biti posrednik i davat će dodatno tumačenje materijala i pomagati studentima u procesu učenja. McDonnell (2000.) je zagovarao i ispitivao upotrebu online diskusija u studiju turizma i ugostiteljstva analizirajući prednosti asinkrone komunikacije kao oblika mentorskog rada u poduci iz menadžmenta turizma i relaksacije.

Štoviše, sve se više priznaje važnost učenja na temelju iskustava ili obuke u stvarnom okružju, a u vezi s programima ugostiteljskog i turističkog menadžmenta. Uistinu, od studenata turizma i ugostiteljstva očekuje se da ovladaju tehničkim vještinama i sposobnostima prije nego dođu na početničke položaje. Stoga studenti trebaju steći iskustva iz prve ruke i upoznati stvarno radno okružje. Nastava putem interneta postupno se uvodi u obrazovanje turizma i ugostiteljstva jer upoznaje studente s tehnološkim primjenama ujedno im pružajući mogućnost stjecanja tehničkih vještina i sposobnosti koje su i danas potrebne u turizmu i ugostiteljstvu (Sigala, 2001b). Također se očekuje da će tehnologije kao što su VRML i Java uskoro omogućiti uvođenje interaktivnih virtualnih putovanja koja organiziraju turistička i ugostiteljska poduzeća u nastavni softver.

Također je utvrđeno da korištenje računala i virtualnih mreža može uvelike pomoći u stjecanju znanja i razvoju "mekih" vještina studenata (kao što su komunikacijske i društvene vještine). Ostale prednosti korištenja interneta i multimedijalne nastave pred tradicionalnom razrednom nastavom u studiju turizma i ugostiteljstva obuhvaćaju: bolja predavanja, povećanu učinkovitost, veći interes studenata, veći angažman studenata, lakše učenje, manji ukupni troškovi nastave i kraće vrijeme nastave (Anyanwu, 1996.; Kasavana, 1999.; Cho i Schmelzer, 2000.).

Obrazovni resursi na temelju interneta

U posljednje se dvije godine proširuje raznolikost nastavnih resursa temeljenih na internetu za studij turizma i ugostiteljstva. Velik broj udžbenika koji obrađuju razne teme turizma i ugostiteljstva imaju danas svoju stranicu na internetu s vježbama, zadacima, materijalom za čitanje i linkovima na daljnje resurse dostupne studentima (kao www.myphilip.com Pearson Education Publishinga i www.pageout.net McGraw-Hilla). Autori i izdavači navode nekoliko popisa internetskih adresa i brojne adrese stranica menadžera turizma i ugostiteljstva. Osim toga, autori daju svoje internetske stranice čitateljima; koristeći taj medij oni mogu odgovarati na pitanja, razmjenjivati mišljenja i informacije o nastavi i širiti nove pedagoške ideje raspravljajući o prijedlozima glede njihove pedagoške primjene. Neke internetske adrese kao što su te navedene, sadrže stranice i web adrese s vježbama, virtualnim kružnim putovanjima, predavanja po poglavljima, interaktivne kolokvije, studentske projekte kao uzorke, sažete programe tečajeva, nastavne dijapozitive i ostali materijal koji se ne nalazi u tekstu.

Osim stranica udžbenika, nastavnici mogu koristiti web adrese profesionalnih i visokoškolskih organizacija za turizam i ugostiteljstvo (kao npr. Europske udruge studija turizma i rekreacije, Međunarodne udruge za hotelski i ugostiteljski menadžment, Europskog vijeća studija hotelijerstva, ugostiteljstva i institucija, Svjetske turističke organizacije, Mreže turističkih informacija i LTSN centra za turizam, ugostiteljstvo, šport i rekreacijske resurse). Neke od tih web adresa sadrže studije slučajeva iz stvarnog života, tablične datoteke, pitanja iz testova, interaktivne simulacije, kolokvije i virtualna putovanja agencija za turizam i ugostiteljstvo. Na taj način korisnici weba mogu imati trenutačan pristup tim stranicama bez velikih napora.

Dok ti članci, knjige i kompjuterizirani resursi predstavljaju izvrsne temelje, ostalo je još dovoljno prostora za dodatne priloge koji učinkovitije povezuju "superautocestu" informacija, njezine resurse i alate za učinkovitiju i bolju nastavu i uvažavanje studija turizma i ugostiteljstva. To znači da potpuno korištenje alata i pogodnosti interneta rezultira upotrebom ne samo njegovih automatiziranih i informacijskih aspekata. Inovativno korištenje interneta može potaknuti i omogućiti potpunu transformaciju obrazovnih iskustava. U tom smislu, Harasim (1996.) se zalagao da internet promiče novu paradigmu u učenju, rezultirajući novim metodama prenošenja znanja, domenama učenja, procesima i rezultatima učenja, kao i novim ulogama i jedinicama u obrazovanju. Sigala (2001b) također tvrdi da internet potiče reinženjering i restrukturiranje čitavog obrazovnog procesa važnim izmjenama definicije, strukture i predavanja studija turizma i ugostiteljstva. Stoga je ovim radom ispitano kako se internetski alati (tj. WWW i elektroničke diskusijske grupe) koriste za promicanje i nadopunu nastavnog materijala, procesa poduke i njezinih rezultata. Štoviše, ispituje se i učinak pojedinih čimbenika na usvajanje i načine korištenja internetskih alata kako bi se dali prijedlozi za uspješnu primjenu nastave pomoću interneta.

Čimbenici koji utječu na prihvaćanje i korištenje internetskih alata

Mnoga su istraživanja provedena glede čimbenika koji predviđaju hoće li pojedinci prihvatiti i dragovoljno koristiti informacijske tehnologije (IT). Jedan od najpriznatijih i cijenjenih istraživanja čimbenika koji određuju prihvaćanje i uporabu IT-a proveo je Davis (1989.) u studiji o utjecaju uočene koristi i lakoće korištenja stvarne uporabe sustava. Davis (1989.) je razvio instrument mjerenja za procjenu korisnikova prihvaćanja IT-a nazvanog Model

prihvatanja tehnologije (Technology Acceptance Model - TAM). Uočena lakoća primjene definirana je kao "stupanj do kojeg korisnik očekuje da ciljani sustav ne predstavlja nikakav napor", dok je uočena korisnost korisnikova "subjektivna vjerojatnost da će služeći se određenim sustavom aplikacija poboljšati svoj rad unutar organizacijskog konteksta", (Davis et al., 1989., str. 985). Na uočenu korisnost utječe uočena lakoća primjene (npr. Hendrickson i Collins, 1996.), dok oba elementa utječu na razinu korištenja IT-a. TAM ima mnoge jake strane, uključujući specifičan naglasak na korištenje IT-a, temelj u teoriji socijalne psihologije, valjanost i pouzdanost svojih instrumenata i štedljivost (Mathieson et al., 2001.). Model se također dobro ponaša empirijski. Koristeći analizu regresije Davis (1989.) i Davis et al. (1989.) mogli su odrediti odnose unutar TAM-a i predvidjeti uporabu sustava. Nekoliko je drugih ispitivanja pružilo pozitivnu podršku potpunom kauzalnom modelu (npr. Adams et al., 1992.; Hendrickson i Collins, 1996.; Igbaria et al., 1997.).

Međutim, ograničenje TAM-a leži u tome što pretpostavlja da korištenje ovisi o volji, što znači da ne postoje nikakve zapreke koje bi spriječile da pojedinac koristi IT ako se na to odluči. Međutim, prošla su ispitivanja pokazala da pristup pojedinca resursima ipak utječe na korištenje (Mathieson, 1991.; Taylor i Todd, 1995.). U tom smislu, Mathieson et al. (2001.) proširili su model TAM-a tako da obuhvati utjecaj uočenih resursa na korištenje IT-a. Element uočenih resursa definiran je kao "stupanj do kojeg pojedinac vjeruje da ima osobne i organizacijske resurse potrebne za korištenje IT-a" (Mathieson et al., 2001., str. 90) pa ga treba konceptualizirati ne kao atribut same tehnologije nego i pojedinčeve okoline. Uistinu, njihovi su zaključci potvrdili da su uočeni korisnikovi resursi vrijedan dodatak modelu, budući da je zaključeno da sljedeće kategorije kojima se mjere uočeni resursi bitno utječu na uočenu lakoću korištenja, uočenu korisnost i primjenu IT-a:

- a. atributi korisnika; karakteristike korisnika IT-a koje odražavaju aspekte korisnikove ekspertize sa zadacima i sustavima kao i druge aspekte u vezi s korisnikovom situacijom i prirodom zadatka;
- b. podrška od strane IT osoblja neke organizacije;
- c. atributi sustava; karakteristike samog sustava, uključujući dostupnost, trošak pristupa.

Zadatak se odnosi na karakteristike i prirodu zadataka koje valja izvršiti. Iako neki znanstvenici (npr. Eierman et al., 1995.) razlikuju zadatke od okoline kao dva odvojena elementa, tradicionalniji se pristup koristi u ovoj studiji, pri čemu se zadatak smatra jednim od nekoliko dimenzija situacijske okoline (npr. Sanders i Courtney, 1985.; Wierenga i Ophuis, 1997.). Za potrebe ove studije osobito su korišteni kompleksnost/jednostavnost kao i priroda i naglasak na disciplini poučavanog modula kao varijable situacijske okoline, nakon čega je McDonnell (2000.) pokazao da asinkrona komunikacija bitno poboljšava poduku orijentiranu pitanjima problema i prakse u nastavi turizma i ugostiteljstva.

Christou i Sigala (2000.) također su zaključili da na turizam i namjeru predavača da koristemultimedijalan pristup u nastavi utječe njihovo poimanje lakoće korištenja i koristi od multimedije te razina tehničke podrške koju dobivaju.

Metodologija istraživanja

Razvoj i mjerenje elemenata

Ispitanici su se morali izjasniti o tome za što i kako često koriste www i elektroničke diskusijske grupe (tablice 2 i 3). Razina korištenja www-a i elektroničkih diskusijskih grupa mjerena je za svakog ispitanika zbrajanjem rezultata odgovora za svaku aktivnost. Kao što je prije analizirano, odabrano je pet čimbenika kao potencijalnih utjecaja na razine korištenja, a to su: uočena lakoća korištenja, uočena korisnost, podrška korisniku, atributi sustava i atributi korisnika koji su mjereni na sljedeći način (tablica 1):

	Izrazito slaganje		izrazito neslaganje		
Uočena funkcionalnost (lakoća korištenja) internetskih alata	5	4	3	2	1

Internet je dragocjen izvor za prikupljanje informacija

Internet je dragocjen alat za širenje informacija

Internet je plodna osnova za razvoj nastavnog materijala

Internetski alati dragocjeni su za razvoj online diskusijskih grupa

Internet je prilično spor

Internet pruža informacije na kaotičan način

Elektronička diskusija nije korisna jer nema interakcije među sudionicima (tj. diskusiji nedostaju vizualne informacije)

Internet je dragocjen za praćenje najnovijih zbivanja

Nema odgovarajućih portala za identifikaciju web resursa

Internet nije važan kao obrazovni alat

Uočena korisnost interneta kao obrazovnog alata

Internet mi je omogućio pristup podacima koji su mi prije bili nedostupni

Internet omogućuje brže prikupljanje informacija od drugih izvora informacija

Internetski alati omogućuju razvoj interaktivne diskusije koja prije nije bila moguća

Internetski alati omogućuju trenutačnu distribuciju informacija koja prije nije bila moguća

Uočen stupanj IT podrške

Lako je dobiti pomoć od IT osoblja

Informacije o internetskim alatima raspoložive su i dostupne

Razmjeri podrške korisniku su prikladni

Problemi/upiti rješavaju se pouzdano i brzo

Uočeni atributi interneta

Nemogućnost pristupa studenta resursima računalnog laboratorija

Nedovoljna obučenost studenta u područjima vezanim uz internet
Nedovoljna fakultetska obuka u područjima vezanim uz internet
Nemogućnost pristupa fakulteta resursima računalnog laboratorija
Nedostatak relevantnih informacijskih/obrazovnih web adresa
Nedostatak pristupa relevantnim informacijskim portalima
Ograničenja nametnuta računalnom opremom
Nedostatak opsežnog direktorija web resursa/portala
Nedostatak motivacije studenata za služenje internetom
Pomanjkanje odgovarajućeg obrazovnog softvera
Vrlo spore internetske veze

Uočena kompetencija korisnika za:

računalni softver
računalni hardver
pretraživanje interneta
razvoj elektroničkih diskusijskih grupa
korištenje elektroničkih diskusijskih grupa
korištenje elektroničke pošte

Priroda poučavanih modula

vrlo kompleksni	nisu
kompleksni	
vrlo temeljni	nisu temeljni
vrlo teorijski	nisu teorijski
vrlo praktični	nisu praktični
vrlo specijalizirani	nisu
specijalizirani	

Tablica 1

- Uočena lakoća korištenja interneta mjerena je elementom koji je nazvan funkcionalnost interneta, a ocijenjen je Likertovom skalom od 5 točaka za 10 pitanja;
- Uočena korisnost interneta kao obrazovnog alata mjerena je Likertovom skalom od pet točaka za četiri pitanja;
- IT podrška mjerena je Likertovom skalom od pet točaka za četiri pitanja;
- Atributi interneta mjereni su Likertovom skalom od pet točaka za 13 pitanja glede tehnologije interneta te raspoloživosti i dostupnosti informacija kao i ograničenja zbog troškova;
- Atributi korisnika mjereni su s dva elementa, odnosno kompetencijom korisnika što se tiče tehnologije (Likertova skala sa 6 pitanja) i prirodom zadatka koji se ocjenjivao višestrukom semantičkom diferencijalnom skalom sa šest pitanja koja odražavaju prirodu i kompleksnost/jednostavnost poučavanih modula.

Cronbachov koeficijent korišten je kako bi se ocijenila pouzdanost svih skala s više pitanja. Budući da su sve skale pokazale razumnu pouzdanost (npr. >0,70), test pouzdanosti je položen. Podaci u vezi s demografskim profilom predavača (tj. dob, broj godina rada u nastavi, spol, polje poučavanog modula, akademski položaj) također su prikupljeni kako bi se ocijenilo utječu li ti kontekstualni čimbenici na stupanj korištenja interneta, uočenu korisnost i lakoću korištenja.

Prikupljanje podataka

Izrađena je anketa kako bi se dobili odgovori na pogodan, ekonomičan i anoniman način od predavača turizma i ugostiteljstva iz mnogo zemalja; ciljna istraživačka populacija bili su predavači iz nekoliko institucija iz cijelog svijeta. Međutim, zbog objektivnog pomanjkanja dostupnih podataka o točnom broju članova te populacije nije bilo moguće provesti strukturiranu metodu vjerojatnosti uzorkovanja. Umjesto toga odabrana je metoda uzorkovanja ne-vjerojatnosti, koja se temelji na specifičnim parametrima i okvirima uzorkovanja. Osnovni parametri uzorkovanja (koji su također korišteni kao okviri uzorkovanja) bilo je članstvo u akademskim popisima adresa elektroničke pošte. Popisi koji su korišteni (putem kojih su i distribuirani upitnici) bili su: U.K. tourism education listserv (tourism@jiscmail.ac.uk), TRINET (trinet-l@hawaii.edu), International CHRIE listserv (members@chrielist.org), ATLAS listserv (atlasdisc@yahoogroups.com) i Euro-CHRIE listserv (e-eurochrie@yahoogroups.com).

Instrument ankete bio je posebno izrađen upitnik sa zatvorenim pitanjima višestrukog izbora odgovora i izjavama koje je trebalo stupnjevati prema Likertovoj skali. Sva su pitanja bila na engleskom jeziku. Upitnik je poslan ispitanicima u elektroničkom obliku; poslan je kao Word2000 dodatak elektroničkoj poruci pomoću Outlook Expressa 5.5. Svaki je priložen upitnik pratila e-mail poruka s pojašnjenjem. Potencijalni su ispitanici zamoljeni da vrate ispunjeni upitnik također kao Word dodatak e-mail poruci. Ispunjene je upitnike vratio 91 fakultetski član; a od vraćenih upitnika 82 (90,1%) su bili važeći.

Rezultati

Profil ispitanika

Što se tiče profila ispitanika, većina su bili predavači (47%), manji je broj bio viših predavača (34%), mali je broj bio profesora (12%), a samo 7% su bili lektori. To je u skladu s profilom dobne starosti i nastavnim iskustvom ispitanika. Tako je većina ispitanika (43%) imala između 31 i 40 godina, nešto manje njih (36%) između 23 i 30 godina, a ostali (21%) bili su stariji od 40 godina. Veliki je postotak (56%) ispitanika predavao u turizmu i/ili ugostiteljstvu 5 do 10 godina, manji broj (34%) manje od pet godina, a 10% više od 15 godina. Muški i ženski ispitanici bili su podjednako predstavljeni u uzorku (bilo je 54% muških ispitanika). Ispitanici su također predstavljali raznovrstan uzorak u smislu generičkih disciplina koje su predavali.

Najviše se ispitanika bavilo istraživačkim metodama (42%) i strateškim menadžmentom (30%), manji je broj ispitanika predavao module operacijskog menadžmenta (21%) i

marketing (14%), dok je još manji broj predavao financije i računovodstvo (7%), HRM (menadžment ljudskim resursima - 11%), menadžment IT (3%), marketing (3%) i organizacijsko ponašanje (1%), dok je samo jedan ispitanik predavao ekonomiju.

Tip i stupnjevi korištenja WWW-a i elektroničkih diskusijskih grupa

Tablica 2 ilustrira podatke u vezi s ispitanikovim korištenjem weba. "Pretraživanje informacija/podataka", "traženje primjera stvarnih slučajeva iz prakse", "traženje i čitanje akademskih članaka" i "omogućavanje studentima pristup linkovima na novosti iz gospodarstva" najviše su korištene aktivnosti velikog dijela ispitanika. Za razliku od toga, velika je većina ispitanika izjavila da vrlo rijetko ili gotovo nikada ne koriste web za "objavljivanje nastavnog materijala", "objavljivanje informacija u vezi s nastavnim modulom", "održavanje ispita i ocjenjivanje studenata", "prikupljanje povratnih informacija od studenata" i "provođenje ocjenjivanja studija". Izračunat je stupanj korištenja svakog ispitanika koji je upotrijebljen kako bi se ispitalo ima li tip modula koji se poučava ikakav značajan učinak na stupanj korištenja weba. ANOVA i Scheffe post hoc testovi pokazali su (2,823, $p=0,01$) da se rezultati ispitanika koji se bave predavanjem strateškog menadžmenta bitno razlikuju u korištenju weba od onih koji predaju istraživačke metode i operacijski menadžment. Zbog malog istraživačkog uzorka mogao je biti ispitan učinak samo ta tri tipa modula, ali zbog bitnih razlika koje su ustanovljene daljnja bi istraživanja morala ispitati razloge ovakvih razlika (npr. pomanjkanje portala za pretraživanje informacija u vezi s određenim modulima i problemima kao što je operacijski menadžment), kako bi se ustanovila područja na koja treba usredotočiti resurse i napore.

Tablica 2

Također je ustanovljeno da ispitanici vrlo ograničeno koriste elektroničke grupe za diskusiju (tablica 3).

	uopće ne		vrlo često		
	1	5			
Traženje informacija/podataka	3	7	15	23	52
Traženje stvarnih primjera slučajeva iz prakse	4	9	12	39	36
Traženje i čitanje stručnih članaka	2	3	17	41	37
Upućivanje studenata na linkove s vijestima iz gospodarstva	7	27	13	46	7
Objavljivanje nastavnog materijala	35	28	15	18	4
Objavljivanje informacija u vezi s modulom (npr. programom predmeta)	31	18	35	12	4
Održavanje ispita i ocjenjivanje studenata	46	32	17	5	0
Prikupljanje povratnih informacija od studenata	32	36	31	1	0
Ocjenjivanje studija	45	27	16	12	0

Tablica 3

	uopće ne 1				vrlo često 5
Komunikacija sa studentima	2	14	25	35	24
Distribucija informacija u vezi s modulom	1	15	37	40	7
Omogućivanje povratnih informacija od studenata	12	43	32	10	3
Distribucija nastavnog materijala	24	14	27	25	10
Održavanje ispita/ocjenjivanje	34	37	19	10	0
Ocjenjivanje studija	43	34	23	0	0
Razvoj online diskusijskih grupa ili virtualnih zajednica	58	38	4	0	0

Kod grupa za diskusiju ustanovljeno je da se često koriste samo za "komunikaciju s nekim" i "odašiljanje informacija studentima". Manji je broj ispitanika koristio elektroničke grupe za diskusiju za "dobivanje povratnih informacija od studenata", dok je preostali broj aktivnosti privukao vrlo ograničeno korištenje kod velike većine ispitanika. Opet su izračunati stupnjevi korištenja elektroničke diskusije, te je na temelju njih ispitano razlikuju li se ispitanici koji se bave predavanjem različitih modula bitno u stupnju korištenja. Međutim, ANOVA testom ustanovljeno je da tip poučavanog modula (tj. strateški menadžment, operacijski menadžment i istraživačke metode) nisu značajno utjecale na stupanj korištenja elektroničkih grupa za diskusiju od strane ispitanika

Čimbenici koji utječu na stupanj korištenja internetskih alata

Radi ispitivanja utjecaja ovih pet elemenata na stupanj korištenja interneta i elektroničkih grupa za diskusiju, provedeni su sljedeći koraci. Rezultati svakog elementa izračunati su za svakog ispitanika zbrajanjem rezultata prema svim pitanjima, a zatim su izračunate Pearson korelacije (tablica 5). Podaci u vezi s deskriptivnom statistikom četiriju elemenata prikazani su u tablici 4.

Tablica 4

	<i>sredina</i>	<i>standardna devijacija</i>	<i>min.</i>	<i>max.</i>	<i>potencijalni max.</i>
Uočena korisnost interneta	11.65	1.09	9	14	20

Uočena lakoća korištenja interneta	24.51	2.43	13	36	50
Uočena IT podrška	7.42	0,55	4	13	20
Uočene karakteristike interneta	23.58	2.09	16	47	55
Uočena korisnikova IT kompetencija	19.14	2.98	8	26	30

Tablica 5

	1	2	3	4	5	6	7	8
Uočena korisnost interneta	1.00	0.432*	0.354	0.401	0.564*	0.378	0.721*	0.442
Uočena lakoća korištenja interneta		1.00	0.634*	0.329	0.632*	0.295	0.541*	0.672*
Uočena IT podrška			1.00	0.374	0.473	0.202	0.590*	0.762*
Uočeni atributi interneta				1.00	0.329	0.479	0.658*	0.348
Uočena korisnikova IT kompetencija					1.00	0.436	0.586*	0.785*
Priroda poučavanih modula						1.00	0.356	0.426
Stupanj korištenja WWW-a							1.00	0.396
Stupanj korištenja elektroničkih diskusijskih grupa								1.00

Niske srednje vrijednosti uočene lakoće korištenja, korisnosti, korisnikovih kompetencija i podrške koja se odnosi na maksimalni potencijal koji se mogao postići ukazuju na to da ispitanici imaju relativno ograničene sposobnosti i podršku za korištenje interneta, što bi također moglo utjecati na njihovo slabo poimanje lakoće korištenja i korisnosti internetskih alata.

Značajne korelacije prikazane u tablici 5 (na značajnoj razini od $p=0,001$) između elemenata označene su zvjezdicom. Ustanovljene su značajne pozitivne korelacije između uočene korisnosti interneta i stupnja korištenja weba (.....= 0,721) kao i između uočene lakoće korištenja interneta i stupnja korištenja weba (.....= 0,541) i stupnja korištenja elektroničkih diskusija (.....= 0,672). Također je ustanovljeno da uočena IT podrška znatno utječe na stupanj korištenja i weba i elektroničkih grupa za diskusiju (.....= 0,590, odnosno . = 762).

Međutim, budući da je ustanovljena značajna korelacija između uočene IT podrške i uočene lakoće korištenja interneta, učinak stupnja korištenja IT podrške i lakoće korištenja internetskih alata možda je napuhan zbog zbunjujućih učinaka između ta dva prethodna elementa. Ustanovljeno je također da uočena IT kompetencija korisnika značajno utječe na razine korištenja weba i elektroničkih diskusija, ali bi i ovdje utjecaj mogao biti napuhan zbog svoje značajne korelacije s učenom lakoćom korištenja interneta i učenom korisnosti interneta. Element učenih atributa interneta (koji odražavaju raspoloživost i dostupnost internetskih tehnologija i informacija) značajno koreliraju samo sa stupnjem korištenja weba, što nije začuđujuće. Nije ustanovljeno da priroda poučavanih modula ima bilo kakav značajniji utjecaj na elemente.

Iako se snaga značajnog utjecaja četiriju navedenih elemenata na web i elektroničke diskusijske grupe može sastaviti na temelju njihovih međusobnih korelacija, rezultati istraživanja ključni su za daljnje planove i strategije s ciljem uvođenja interneta u obrazovanje. Budući bi planovi i strategije trebale imati za cilj povećanje razine svijesti, kompetencije i podrške nastavnika u korištenju interneta u nastavne svrhe kako bi prevladali sve realne prepreke koje sprječavaju ili odbijaju nastavnike od uvođenja interneta u nastavni proces. Štoviše, takva bi praksa poboljšala i podržala korisnikovo poimanje korisnosti i lakoće korištenja interneta, za koje je isto tako ustanovljeno da znatno utječu na stupanj korištenja. Stoga su obuka i podrška nastavnicima vitalna pitanja koje institucije moraju uzeti u razmatranje žele li učinkovito uvesti internet u sadašnju obrazovnu praksu. Osim toga, budući da priroda modula nije znatno utjecala na stupanj korištenja weba i elektroničkih diskusijskih grupa, može se zaključiti da se internetski alati smatraju isto tako pogodnima za predavanja i bolju poduku bilo koje nastave turizma i ugostiteljstva bez obzira na pojedinačnu kompleksnost, praktičnost i/ili specifičnost.

Daljnja razmatranja

Nastavnici koriste internetske alate (www i elektroničke diskusijske grupe) više za unaprjeđenje nastavnog materijala, tj. traženje članaka, prikupljanje podataka o djelatnosti i objavljivanje bilježaka s predavanja, a manje kao nadopunu i poboljšanje nastavnih metoda, tj. za promicanje suradnje i interaktivne komunikacije putem virtualnih zajednica, za provođenje ispita i ocjenjivanje, za objavljivanje multimedijalnog obrazovnog materijala. Uzorci stupnjeva korištenja internetskih alata razlikovali su se ovisno o tipu, ali ne i prirodi poučavanog modula, što znači da su drugi razlozi, a ne specifične obrazovne potrebe i zahtjevi za poučavanje nekog modula (npr. dostupnost online resursa), odgovorni za trenutčan stupanj korištenja. Velik utjecaj ostalih četiriju elemenata na stupanj korištenja weba i elektroničkih diskusija ukazuje na to da bi institucije trebale i dalje nastojati povećati stupanj svijesti nastavnika, njihovu tehničku kompetenciju i pružiti veću podršku kako bi potaknule uspješnu primjenu internetskih alata u nastavi.

Štoviše, budući da se internet trenutačno uglavnom koristi kao mehanizam za distribuciju i prikupljanje informacija, postoji potreba za punim iskorištenjem interaktivnih i mrežnih sposobnosti interneta kako bi se proširila njegova uloga na vitalni alat stalnih pedagoških inovacija i unaprjeđenja u procesima poučavanja i učenja. Osim toga, s obzirom na sadašnje iako ograničeno objavljivanje nastavnog materijala u digitalnom obliku zajedno s ograničenošću raspoloživom tehničkom kompetencijom i podrškom, postavlja se važno pitanje glede prikladnosti oblika digitalnog materijala. Postoji potreba da se osigura materijal koji je

dostupan studentima koji nije samo obična digitalna fotokopija sadašnjih tekstova te da on uistinu koristi prednosti potencijala interneta (tj. interaktivnost, personalizaciju, korištenje multimedijalnih izvora). U tom smislu valja nadvladati sadašnje teškoće zbog pomanjkanja tehničkih resursa, podrške i vještina.

Zaključak

Svrha ovog ispitivanja bila je ispitati trenutačan stupanj korištenja i čimbenike koji utječu na prihvaćanje internetskih alata, tj. weba i elektroničkih diskusijskih grupa za unaprjeđenje i nadopunu tradicionalnih načina održavanja nastave u turizmu i ugostiteljstvu. Rezultati ispitivanja su otkrili da je korištenje i istraživanje internetskih alata i mogućnosti u nastavne svrhe ograničeno. Nastavnici tretiraju internet kao jednostavno sredstvo razmjene i traženja informacija, ali su rezultati otkrili da su uočena korisnost interneta, lakoća korištenja i atributi kao i uočena IT podrška i korisnikova IT kompetencija značajno utjecali na ustanovljene načine primjene interneta u obrazovanju. U tom smislu, a kako bi nastavnici i dalje sve više i bolje koristili internetske alate u svom pedagoškom procesu, institucije bi morale prevladati prepreke glede svijesti nastavnika o tehničkim sposobnostima, tehničkoj kompetenciji i podršci.

Sve u svemu, ne uzimajući u obzir problem resursa, poticanje fakulteta na korištenje interneta u pedagoškoj nastavi turizma i ugostiteljstva mogao bi biti proces u dva koraka. Prvo, prednosti učenja, raspoloživost resursa i lakoća korištenja moraju biti očiti kako bi potaknuli fakultet da eksperimentira s nastavom pomoću interneta. Međutim, eksperimentiranje ne jamči i nastavak. Radi promicanja stalnog korištenja, web resursni direktoriji i nastavne web stranice moraju biti dovoljno opsežne, dobro organizirane, dobro reklamirane i lako dostupne te stalno ažurirane kako bi ukorak pratile djelatnost turističkog i ugostiteljskog menadžmenta podložnog neprestanim promjenama.

Litreratura

1. Adams, D.A., Nelson, R.R. i Todd, P.A. (1992), "Perceived usefulness, ease of use and usage of Information Technology. A replication", *MIS Quarterly*, 16(2): 227-247
2. Anyanwu, B., (1996), *Interactive Multimedia Use for Training in Selected Oklahoma City Businesses: A Survey and Case Studies*, (doktorska dizertacija, Lincoln, NE: University of Nebraska-Lincoln).
3. Baum, T. (1990), "Competencies for Hotel Management: Industry Expectations of Education", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2(4): 13-16.
4. Buergermeister, J. J. (1989), *Effects on Achievement of Using Computer Spreadsheets for Instruction in Cost Control Curriculum at the Undergraduate Level*, (doktorska dizertacija: University of Minnesota).
5. Cho, W. i Schelzer, C. (2000), "Just In-Time Education: Tools for Hospitality Managers of the Future?", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1): 31-36.
6. Christou, E. (1999), "Hospitality Management Education in Greece: An Exploratory Study", *Tourism Management*, 20(6): 683-692.
7. Christou, E. i J. Eaton (2000), "Management Competencies for Graduate Trainees", *Annals of Tourism Research*, 27(4): 1058-1061.

8. Christou, E. i M. Sigala (2000), "Exploiting Multimedia for Effective Hospitality Education", EuroCHRIE Spring Conference Proceedings, (Ireland: Dublin Institute of Technology).
9. Davis, F.D. (1989) "Perceived usefulness, perceived easy of use and user acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13(3): 318-340
10. Davis, F.D., Bagozzi, R.P. i Warshaw, P.R. (1989), "User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models", *Management Science*, 35(6): 982-1002
11. Eierman, M.A., Friedman, F. i Adams, C. (1995), "User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models", *Decision Support Systems*, 14(1): 1-26
12. Flynn, J. (1992), "Cooperative Learning and Gagne's Events of Instruction: a Syncretic View", *Educational Technology*, October: 53-60.
13. Harasim L. (1996), "Using Electronic Conferencing", www.indiana.edu/~ecpots.html.
14. Hedtke, R. (1997), "Didactics of Social Education Between Euphoria for the Internet and Media Scepticism: Rational Remarks on the Myth of Multimedia in the Internet", *Genenwart-skunde*, 46(3): 519-530.
15. Hedtke, R. Kahlert, J. i Scwier, V. (2001), "Service Industry for Teachers? Using the Internet to Plan Lessons", *European Journal of Education*, 36(2): 189-193.
16. Hendrickson, A.R. i Collins, M.R. (1996), "An Assessment of Structure and Causation of IS Usage", *The Database for Advances in Information Systems*, Spring: 1-17.
17. Igbaria, M.N., Zinatelli, P. Cragg i Cavaye, A.L.M. (1997), "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: a Structural Equation Model", *MIS Quarterly*, September: 279-301
18. Jaffe, W. F. (1989), "A Comparison of the Effects of Computer Assisted Instruction on Student Learning in A Hospitality Management Course", *Hospitality Education & Research Journal*, 13(3): 53-60.
19. Kasavana, M. L. (1999), "Educating and Empowering through Web-based Technology", *Lodging*, February: 59-60.
20. Kupsh, J. i Rhodes, R. (1987), "Computer Instruction for Today's Business World", *Journal of Education for Business*, 62(8): 376-379.
21. Lambert, C. i M. Lambert (1988), "Setting Reservation Policies: A Microcomputer Based Simulation", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 12(2): 403-409.
22. Law, R. (1997), "Hospitality Education: A New Computer-assisted Teaching and Learning Paradigm", *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 9(3): 112-115.
23. LeBruto, S. M. i Murray, K. T. (1994), "The Educational Value of 'Captive Hotels', *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35(1): 72-79.
24. Mann, S. (1993), "The Hospitality Classroom in 2005", *Hospitality Research Journal*, 17(1): 245-258.
25. Martin, A. i M. Cumming (1994), "Is Education Serving Employers Needs?", Paper presented at the innovations in learning & assessment in tourism education conference, (Leeds: England).
26. Mathieson, K., Peacock, E. i Chin, W. (2001), "Extending the Technology Acceptance Model: The influence of perceived user resources", *Database for advances in Information Systems*, 32 (3): 86-112

27. Mathieson, K. (1991), "Predicting user intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behaviour", *Information Systems Research*, 2(2): 173-191
28. McConnell, D., Hardy, V. i Hodgson, E. (1996), "Groupwork in Educational Computer Conferences", ESRC end of award report, (Lancaster: University of Lancaster).
29. McDonnell, I. (2000), "An Electronic Tutorial: a Teaching Innovation for Tourism Management Studies", *International Journal of Tourism Research*, 2(1): 367-374.
30. Paulisse, K. W. i Polik, W.F. (1999), "Use of WWW Discussion Boards in Chemistry Education", *Journal of Chemical Education*, 76(5): 704-708.
31. Pavesic, D. V. (1993), "Hospitality Education 2005: Curricular and Programmatic Trends", *Hospitality Research Journal*, 17(1): 285-294.
32. Pedro, F. (2001), "Transforming On-Campus Education: Promise and Peril of Information Technology in Traditional Universities", *European Journal of Education*, 36(2): 175-187.
33. Sanders, G.L. i Courtney, J.F. (1985), "A field of study of organisational factors influencing DSS success", *MIS Quarterly*, 10(1): 77-91
34. Sigala, M. (2001a), "Measuring Students' Variables for Designing e-Learning Platforms", First National Greek Conference on Open and Distance Education, (Patras: Greek Open University).
35. Sigala, M. (2001b) "Re-engineering Tourism Education Through Internet: From Virtual Classes to Virtual Communities", Tourism Society Conference in Tourism Education, (Guildford: University of Surrey).
36. Sigala, M. i E. Christou (2001), "Use of Multimedia in European Tourism and Hospitality Education", Workshop on Tourism Education & Information Technology, (Montreal: University of Quebec).
37. Taylor, S. i Todd, P.A. (1995), "Understanding Information Technology Usage: A test of competing Models", *Information Systems Research*, 6(2): 144-176
38. Veldenz, H. C. i Dennis, J.W. (1998), "The Internet and Education in Surgery", *American Surgeon*, 64(9): 877-881.
39. Wierenga, B. i Ophuis, P.A. (1997), "Marketing decision support systems: adoption, use and satisfaction", *International Journal of Research in Marketing*, 14(2): 275-290

Životopis

Dr. sc. Marianna Sigala predavačica je menadžmenta hotelijerstva i pomoćnica direktora odsjeka za istraživanja pri Škotskom fakultetu hotelijerstva (Scottish Hotel School) Sveučilišta u Strathclydeu. Bavi se primjenama informacijskih i komunikacijskih tehnologija u djelatnostima turizma i ugostiteljstva te strategiji i obrazovanju kao i mjerenjima rezultata rada i kvalitete. Njezini su radovi objavljeni u nekoliko stručnih časopisa i na međunarodnim konferencijama. Predsjedateljica je specijalne interesne grupe Euro-CHRIE na polju ICT-a u ugostiteljstvu i članica međunarodne organizacije za teoretska istraživanja (International Technology Think Tanks), koju je organizirala Međunarodna udruga hotela i restorana (IH&RA).