

DEJAVNIKI POKLICNIH SPREMEMB IN DEPROFESIONALIZACIJA POKLICEV V DRUŽBI ZNANJA Primer menedžerja¹ v hotelski dejavnosti poljskega turističnega središča

Povzetek. Glavni namen članka je na študiji primera identificirati poklicne spremembe in razložiti, kako ranljiva je v družbi znanja struktura poklicnih nalog in kompetenc. Opisana problematika je zasnovana na primeru srednjega menedžerja v hotelski dejavnosti poljskega turističnega središča Krakov. V začetku članka predstavimo klasične teorije sociologije profesij in nadaljujemo z razpravo o poklicni deprofesionalizaciji. Sledi opis panožnih trendov in na podlagi omenjene študije pri mera identifikacija ključnih dejavnikov, ki vplivajo na spreminjanje poklicnih nalog. V zadnjem poglavju ugotavljamo, kako so ti dejavniki povezani z različnimi dimenzijami poklicne profesionaliziranosti: relativno trajnimi in v času obstojnimi delovnimi nalogami, poklicno identiteto, poklicno etiko ter poklicno organiziranostjo.

Ključni pojmi: družba znanja, poklic, profesionalizacija, menedžer v hotelu, turizem, Poljska.

Uvod k deprofesionalizaciji poklicev v družbi znanja

Vse družbe v človeški zgodovini bi lahko na nek način poimenovali družbe znanja, saj je sposobnost manipulacije znanja osnovna človekova lastnost. Vendar pa je šele z množično uporabo informacijsko komunikacijske tehnologije vloga znanja v razvitih družbah in gospodarstvih postala tako poudarjena, da so take družbe poimenovali najprej informacijske družbe in nato družbe znanja. Vse hitrejšje prekrivaje ustvarjanja, širjenja in uporabe znanja na individualni, organizacijski in družbeni ravni se kaže v skrajševanju tehnoloških ciklov, zmanjševanju organizacijske hierarhije, uporabi digitalnih tehnologij, prepletanju učenja z delom, predvsem pa v vedno pogostejših in opaznejših gospodarskih, političnih in družbenih spremembah. Take razmere pomembno vplivajo na razumevanje poklica kot družbenoekonomske skupine, katere člani opravljajo podobno delo.

Pojem poklic in sebi nosi več pomenov. Na makro ravni pomeni predvsem analitično kategorijo, v katero lahko uvrstimo naloge in zadolžitve, ki so si med seboj podobne in jih opravlja praviloma ena oseba (ILO, 2006-). Na tej ravni prek termina poklic opisujemo gibanja na trgu delovne sile, ki pomembno vplivajo na sfero izo-

* Mag. Samo Pavlin, raziskovalec na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani.

** Dr. Ivan Svetlik, redni profesor na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani.

¹ Osredotočili smo se na srednje menedžerje v hotelu – angl. middle manager; v slov. po SKP menedžer proizvodnih in operativnih enot družbe v gostinstvu/hotelu.

braževanja in na gospodarstvo. Na ravni organizacije je poklic najpogosteje povezan s sklopom sorodnih delovnih mest ter z doseženo izobrazbo. Na osebni ravni pa se poklic nanaša na posameznikovo identiteto, biološke cikle, družbeni status in ekonomske nagrade. S poklicem je povezana poklicna socializacija, in sicer kot proces, pri katerem posameznik prevzema norme, vrednote, navade in prepričanja svojega poklica oziroma postaja polnopravni član poklicne skupine (Watson, 1995: 215). Ne glede na raven in namen opazovanja termina poklic se slednji – vedno težje – opira na razmeroma stabilne vzorce dela in vedenja. Rušenje teh vzorcev lahko vpliva tako na krizo identitete na ravni posameznika kot tudi na krizo družbenih institucij.

Poklic v teoriji prek procesa poklicne profesionalizacije najbolje opisuje sociologija profesij. Slednjo so avtorji opisovali na več načinov: kot mehanizem družbene delitve dela, institucionaliziran način priprave posameznikov na opravljanje organizacijski nalog ter kot način oblikovanja poklicne strukture, ki je v veliki meri osnova za novodobno družbeno stratifikacijo. Ob tem se je teorija profesij v 70. in 80. letih osredotočala na opisovanje procesa ustvarjanja monopola nad izvajanjem nalog s strani določene socialne skupine. V zadnjem obdobju pa je ključni teoretski izziv pojasniti nejasnosti, povezane s poklicno deprofesionalizacijo. To danes še vedno razumemo predvsem na dva načina. Prvič, kot rušenje moči tradicionalnim profesijam, ki so jim jo zagotavljale izobraževalne institucije, država ter poklicno zbornična združenja. In drugič, kot atomizacijo in turbulenco spreminjanja dela, ki se dogaja pri večini poklicnih skupin, ne glede na njihovo stopnjo profesionaliziranosti.

Glavni namen tega članka je razložiti, kako ranljiva je zaradi panožnih in organizacijskih sprememb struktura poklicnih nalog ter z njimi povezana identiteta posameznika. Opisana problematika je zasnovana na podlagi študije primera srednjega menedžerja v hotelirstvu poljskega turističnega središča Krakov. V nadaljevanju bomo najprej opravili pregled tradicionalne teorije sociologije profesij ter nadaljevali z razpravo o deprofesionalizaciji poklica s poudarkom na opredelitvi pojma poklic v družbi znanja.

Teorija profesionalizacije poklicev

Profesionalizacija poklicev pomeni enega temeljnih konceptov v sociologiji, sociologiji dela, sociologiji organizacij ter še posebno v sociologiji profesij. Profesionalizacija namreč pojasnjuje logiko organizacijske in družbene delitve dela, socialne stratifikacije, zaposlovanja in delovanja trga delovne sile. V naštetih kontekstih opisuje, kako družbene skupine organizirajo in nadzorujejo uporabo poklicnega znanja. Pri tem je še zlasti pomembno opazovati odnos med uporabo poklicnega (profesionalnega) znanja ter različnimi »usedlinami«, ki jih posamezen poklicni akter, pa tudi poklic kot družbena skupina, pušča za sabo.

Pristopi proučevanja profesionalizacije poklicev se v sociologiji profesij med seboj razlikujejo. *Funkcionalistična perspektiva*, ki se osredotoča na opazovanje poklicev od znotraj in na strani povpraševanja (*poklic nastane zato, ker je v družbi potreba po poklicnem znanju*), vidi v poklicih in profesijah pomemben dejavnik

stabilnosti celotne družbe oziroma moralne temelje ter vezni člen med posameznikom in državo (Durkheim, 1957[1898-]). Tudi ostali avtorji te struje poudarjajo družbeno funkcionalne poteze profesij, kot so etika (prav tam), altruizem (Mars-hall, 1966, v Macdonald, 1996) ali kolektivna orientiranost (Parsons, 1954). Funkcionalisti so posvetili še posebno veliko pozornost vprašanju razlike med poklici in profesijami ter opisu elementov profesionalizacije.

Ideološka perspektiva, ki se osredotoča na opazovanje poklicev od zunaj in na strani ponudbe (*poklic nastane zato, ker ima poklicna skupina tendenco po profesionalizaciji*), gre korak dlje. Namesto ugotavljanja, kateri poklici so profesije (ta vidik so osvetlili Beckman, 1990; Kocka, 1990, in Siegrist, 1990), se sprašuje, kaj profesije počnejo v vsakodnevnem življenju, da si izborijo in ohranjajo poseben družbeni status (Hughes, 1959). Avtorji te struje odpirajo vprašanje načinov pridobivanja moči in upravičenosti tega procesa (Freidson, 1973; Larson, 1977; Burrage, 1988). Larsonova (prav tam: xvii) tako ugotavlja, da je profesionalizacija predvsem pretvorba ene vrste redkih dobrin (znanje in spretnosti) v druge vrste redkih dobrin (družbene in ekonomske nagrade). Tako opisovanje profesij kot zametkov družbenih slojev, socialne vključenosti in socialne stratifikacije predstavlja pomembno področje proučevanja (Grusky, 1994; Abrahamsen, 2005; Gibson, 2005).

To pa ne velja tudi za Abbottovo (1988) perspektivo *sistema profesij*, ki je eden najbolj odmevnih teoretskih pristopov. Z neposrednim opazovanjem profesionalnega dela kot tudi s historično analizo združi funkcionalistično in ideološko strujo sociologije profesij. Na podlagi opazovanja poklicev od zunaj in od znotraj opiše odnos med profesijo in njenim delom – jurisdikcijo. Na podlagi analize različnih pristopov k proučevanju profesij lahko ugotovimo, da funkcionalistično normativni pristop vidi profesije v pozitivni luči, kritično ideološki pristop uvaja distanco, sodobnejši pristopi pa se v prizadevanju za rekonceptualizacijo profesij naslanjajo na oba. Od tu naprej v teoriji poteka tudi diskurz poklicne deprofesionalizacije.

Razumevanje poklicev in poklicne deprofesionalizacije v družbi znanja

Proces deprofesionalizacije poklicev se je dotaknil nekaterih poklicev že z zatonom cehovstva. Selitev dela iz obrtnih delavnic v nastajajoče manufakture je razvrednotila vlogo in pomen mojstrskega dela in znanja, ki se je razdrobilo na ponavljajoče se rutinske gibe. Teh gibov se je lahko v kratkem času priučil vsak, ki je bil dovolj hiter, da je lahko sledil tekočemu traku. Cilj take »atomizacije« dela je večja produktivnost oziroma večji dobiček. Logika razdrobitve dela se v današnjem času iz proizvodnih industrijskih obratov pospešeno seli med storitvene dejavnosti. Razlogi za fluidnost poklicnih profilov so v današnjem času naslednji (Hövels, 2004: 7–8):

- odvečnost tradicionalnih poklicnih skupin, ki so bile vezane na starejšo tehnologijo, ki jo je nadomestila novejša informacijska tehnologija (npr. telefonski operater),
- nova znanja, ki so v življenje poklicev vdrla z informacijsko tehnologijo, in zahtevana dodatna znanja jezikov, ki so »oplemenitila« mnoge poklice,

- stalni procesi restrukturiranja organizacij, v katerih poklici živijo,
- zniževanje organizacijske hierarhije ter opolnomočenje zaposlenih,
- drugačna »horizontalna« in »vertikalna«² dopolnjevanja delovnih obveznosti,
- »outsourcing« in posojanje delavcev,
- pojavnost novih poklicev, ki jih prinašajo spremembe okolja,
- delo na daljavo in »telework« (glej Altieri, Ratta, 2004), tehnološke spremembe ali programska orodja (npr. JavaScript programer).

Zaradi naštetih razlogov poklic postaja v sodobni družbi vse bolj fleksibilna, individualna in heterogena kategorija (Wenger in drugi, 2002; Ramioul, 2004; Huws, 2004). Lam (2000) ugotavlja, da se na mnogih področjih znanje spreminja tako hitro, da bi ga bilo nesmiselno kodirati in institucionalizirati v poklice. Dansko ministrstvo za izobraževanje na primer dokazuje, da v povprečju znanje računalniškega inženirja zastari eno leto po tem, ko ta kandidat konča šolanje (Ministrstvo za izobraževanje, 1997. V Lundvall, 2004). Takih poklicev, pri katerih je vsebina (delo) vedno bolj raznovrstna, enako pa ostaja le njihovo poimenovanje, stereotipne predstave javnosti ter zastareli izobraževalni programi, je vedno več. Zato se lahko strinjamo z opredelitvijo poklica na podlagi razmišljanj Hövelsa (2004), ki ustrezno nadgrajuje sprejete statistične definicije in izraža stanje časa: »Poklic lahko opredelimo kot skupino posameznikov, katere člani uporabljajo in razvijajo podobno znanje, spretnosti in kompetence z določeno organizacijsko/tržno prenosljivo vrednostjo.«

Ali se torej število profesionalcev zmanjšuje? Statistični podatki kažejo nasprotno. Ravno delavci znanja, ki vključujejo tudi profesionalce, postajajo najbolj perspektivna kategorija zaposlovanja (Drucker, 1993; OECD, 1996; APEC, 2000; EC, 2000; EC 2002; Evetts, 2003). Rešitev paradoksa nekateri avtorji (npr. Freidson, 2001, Tolberts, 2005; Hinings, 2005) pojasnjujejo z nastajanjem nove vrste profesionalizma, ki naj bi temeljil na združevanju profesij s kapitalom in menedžmentom (angl. managed professional business).

Navkljub omenjenim novejšim trendom opazovanja poklicnih sprememb bo proces poklicne profesionalizacije še dolgo časa smiselno opazovati prek »klasičnih« dimenzij, med katere sodijo: a) relativno trajne in v času obstojne delovne naloge, na podlagi katerih je mogoče razvijati abstraktno teoretično znanje kot tudi z njim povezane poklicne kompetence, poleg tega pa še b) poklicno identiteto ter c) poklicno etiko, kar vse pomeni podlago za č) institucionalizacijo in legitimacijo državno priznanih šolskih programov ter drugih oblik poklicne organiziranosti, kot so zbornice, združenja in društva. Brez kateregakoli izmed naštetih elementov je proučevanje procesa poklicne profesionalizacije pomanjkljivo, upadanje pomena posameznega elementa pa pomeni poklicno deprofesionalizacijo.

² Horizontalna (širitev enako zahtevnih delovnih nalog), vertikalna (širitev zahtevnosti obstoječih delovnih nalog).

Študija primera menedžerja v hotelirstvu

Opis poklica

Kot smo omenili uvodoma, poklic izhaja iz standardiziranega nabora delovnih nalog. Poklic, na podlagi katerega v tem prispevku razvijamo argumentacijo, je srednji menedžer v hotelirstvu in po SKP najbolj ustreza enoti 1225 – menedžer proizvodnih in operativnih enot družbe v gostinstvu/hotelu (SURS, 2000: 171):

»Dela izvajajo v skladu z navodili direktorjev in s posvetovanjem z menedžerji drugih enot družbe. Dela vključujejo: a) načrtovanje, usmerjanje in usklajevanje dejavnosti, ki se nanašajo na nastanitev gostov v hotelih b) zagotavljanje učinkovite porabe virov in izpolnitve načrtov, c) načrtovanje in usmerjanje vsakodnevnih operativnih dejavnosti, d) kontroliranje stroškov, e) določanje in usmerjanje operativnih in administrativnih postopkov ... f) nadzor nad sredstvi za varnost pri delu ... g) nadzor izbire, usposabljanja zaposlenih oseb in njihove delovne učinkovitosti ...«

Tako surovi opis poklica nam pove zelo malo o tem, kaj oseba v tem poklicu dejansko dela in še manj, kakšna mora biti. Pri opazovanju poklicev kot tudi upravljanju s človeškimi viri je namreč vse pomembnejši paradigmatski premik od »vedeti-KAJ« k »vedeti-KAKO«. Pomembno je upravljanje kompetenc kot karakteristik ljudi, načinov obnašanja ali razmišljanja, posploševanja med situacijami ter motivacijskega delovanja. Kompetence se namreč nanašajo na *motive* v smislu generatorjev posameznikovega delovanja, *osebne lastnosti (traits)* kot fizične značilnosti ter načine odzivanja posameznika na situacijo, *samopodobo* (self-concept) v smislu navad in vrednot, *znanja* v smislu informacij, ki jih ima oseba na specifičnih področjih, ter *spособnosti* kot sposobnost posameznika opraviti fizično ali umsko delo (Spencer et al, 1993: 9–10). Medtem ko so znanje in sposobnosti vidne lastnosti posameznika, pa lahko samopodobo, motivacijo ter osebne lastnosti označimo kot skrite in bolj centralne za osebnost. Razvijanje in razumevanje kompetenc je tako občutno težje kot pridobivanje znanja, tako z osebnega kot tudi institucionalnega stališča. Predvsem pa dosti bolj ključno za razumevanje tega, kar se v poklicu dejansko dogaja.

Konkretnější opis predstavlja organizacija Agcas (2006–), ki ugotavlja, da je glavni cilj menedžerjev v hotelirstvu zagotoviti zadovoljstvo strank ter ustvarjati dobiček. Poleg tega menedžer pripravlja finančne načrte, skrbi za marketing ter ureničevanje ciljev poslovanja. Organizira vse hotelske storitve od nastanitve, strežbe, promocije, priprave finančnih poročil ter reševanje pritožb strank. Oseba, ki želi opravljati tako delo, mora imeti dobre komunikacijske sposobnosti in sposobnosti obvladovanja medosebnih odnosov, računske spretnosti, močno osebno integriteto in kondicijo. Agcas tudi ugotavlja, da so delovne naloge zelo odvisne od velikosti hotela, v katerem je oseba, ki opravlja ta poklic, zaposlena. Poklic hotelskega menedžerja se namreč lahko deli na menedžerja strežbe, menedžerja nastanitve oziroma recepcije, organizatorja dogodkov in konferenc ter podobno.

V nadaljevanju se bomo osredotočili na opis trendov v panogi za poljsko turistično prestolnico Krakov ter dejavnikov, ki vplivajo na poklicne spremembe za po-

klic hotelskega menedžerja. Prek študije primerov bomo ugotavljali, kako se delovne naloge in načini njihovega opravljanja spreminjajo skladno z opisanimi trendi. Na tej podlagi bomo pojasnjevali vzročno povezavo med dinamiko sprememb v družbi znanja in poklicno deprofesionalizacijo.

Kontekst

Poljska spada med hitro rastoče turistične trge. Od leta 1994 je število turistov stalno naraščalo in v letu 2000 doseglo 84,5 milijona. Zaradi napada na ZDA 11. septembra 2001 je bil opažen nenaden padec obiskov tujih turistov, ki se je nadaljeval tudi leta 2002, ko je število teh doseglo številko 50,7 milijona. Sledi vztrajna rast ter sprememba strukture obiskovalcev. Število tujih obiskovalcev je v letu 2005 znašalo 64,6 milijona. Na to je vplival dinamičen razvoj prometne in hotelske infrastrukture (Instytut Turystyki, 2006-).

Med številnimi turističnimi destinacijami sodi Krakov že več let med najbolj priljubljene, takoj za Varšavo (Instytut Turystyki, 2006-). Zgrajeni hoteli in penzioni ter predvsem poceni letalske povezave omogočajo stalno rast števila prenočitev tako domačim kot tudi tujim turistom. V letu 2001 je v Krakovu prespalo 792 tisoč turistov, od tega 401 tisoč tujih. V letu 2005 pa je število turistov doseglo že 1,18 milijona, od tega je bilo tujih 728 tisoč. Poudariti je treba izrazito sezonsko naravo tujih obiskov, saj večina obišče Krakov od maja do septembra. Kar 30 odstotkov domačih turistov obišče Krakov v glavnem za en dan, odstotek tujih turistov, ki ob obisku mesta v njem ne prenočijo, pa znaša samo 2 odstotka. Tako število obiskov kot tudi število prenočitev domačih in tujih turistov narašča iz leta v leto.

Tabela 1: Število turistov, ki so prenočili v Krakovu v letih 2001–2005

Leto	Domači	Tuji	Skupaj
2001	392 023	400 207	792 230
2002	412 357	418 492	830 849
2003	408 612	432 602	841 214
2004	437 655	572 390	1 010 045
2005	453 731	728 563	1 182 294

Vir: Malopolska organizacja turystyczna (2006-) -
Internet: <http://www.krakow.pl/turystyka>

V Krakovu je 121 nastanitvenih objektov: 80 hotelov, od katerih jih ima največ tri zvezdice. Ti hoteli so v letu 2005 zagotavljali 15.300 tisoč postelj. Pri tem je zanimivo, da imajo hoteli najvišje kategorije tudi najvišji odstotek izkoriščenih prenočitvenih zmogljivosti: 52,3 odstotka.

Študija primera, prek katere identificiramo poklicne spremembe, temelji na petih polstrukturiranih intervjujih s hotelskimi menedžerji, ki smo jih opravili v mestu Krakov maja 2005. Vsi hoteli, v katerih smo opravili intervjuje, so imeli več kot 10 zaposlenih: štiri so imeli tri zvezdice, en hotel pa je imel štiri. Osebe, ki smo jih intervjuvali, so opravljale poklic srednjih menedžerjev v hotelu: dva sta bila pomočnika glavnega menedžerja v manjšem hotelu, trije pa so zasedali delovno

mesto menedžerja za rezervacije. Med sogovorniki so bile tri ženske in dva moška. Intervjuvane osebe so opravljale svoj poklic različno dolgo: od 2 do 20 let.

Vsem petim sogovornikom smo postavljali vprašanja v enakem vrstnem redu. Najprej smo jim na kratko po izpisu iz SURS-a (2000) in Agcasa (2006–) predstavili delovne naloge hotelskega menedžerja. Prvo vprašanje je bilo, ali se naloge ujema-jo z njihovimi in kaj točno v svojem poklicu delajo (opis dela). Pogovor se je nato navezoval na delo, ki so ga opravljali prej, in na delo, ki bi ga opravljali, če bi napre- dovali. Drugi sklop vprašanj se je navezoval na specifičnost dela v njihovem hotelu: stranke, na katere so orientirani, na pozicioniranje na trgu, odnos z agencijami in podobno. Tretji, glavni sklop vprašanj, pa se je nanašal na dejavnike, ki vplivajo na izvajanje njihovega dela in na poslovanje hotela, v katerem so zaposleni. Temu sklo- pu smo namenili največ časa.

Intervjuji so povprečno trajali tri četrte ure in so bili posneti na magnetofonski trak ali pa zapisani na papir, kjer je bil prostor izvajanja intervjujev prehrupen. V enem od petih primerov je bil potreben prevajalec iz poljščine v angleščino. V na- daljevanju zaradi omejitve prostora predstavljamo samo tiste dele intervjujev, ki po- jasnjujejo vpliv sprememb okolja na dinamiko spreminjanja delovnih nalog ter de- profesionalizacijo poklica.³

Dejavniki poklicnih sprememb

Izhodiščni dejavnik poklicnih sprememb, ki smo ga identificirali, so *(a) politič- ne spremembe*, posebno priključevanje Poljske Evropski uniji, kar je povzročilo *po- večan prihod gostov iz zahodnih držav EU*. Omenjena sprememba prinaša pokli- cem v hotelski industriji, še posebno pa srednjemu menedžmentu, številne spremembe, saj se je spremenila *(b) sama narava osnovne storitve* – gost je postal kralj:

Menedžer 1: »V tem poslu sem že 20 let. Pred 1990. so k nam prihajali pred- vsem turisti iz Vzhodne Evrope: Čehi, Slovaki, Jugoslovani, Romuni ... turi- stov iz zahodnih dežel je bilo izredno malo. Takrat je gost moral prositi za prosto mesto v hotelu, potem pa so se stvari obrnile na glavo ... po 90 letih in z vključevanjem Poljske v EU prihaja v našo regijo 90 odstotkov ljudi z zaho- da in iz drugih dežel. To je za sabo potegnilo veliko posledic ...«

Menedžer 4: »Opaziti je, da se z vstopom Poljske v EU ljudje ne bojijo več Vzhodne Evrope in ne postavljajo več smešnih vprašanj, povezanih z var- nostjo. Tako vedno več gostov prihaja iz Zahodne Evrope.«

Menedžer 5: »Začetek mojega dela je sovpadel z napadom na New York, ko so se začeli za turizem težki časi, saj je bilo zaznati močan upad števila rezer- vacij ter veliko odpovedi. Od takrat naprej število hotelskih prenočitev v naši regiji narašča. Glavni razlog je verjetno vključitev v EU.«

³ V interjuiu bomo menedžerje poimenovali z oznakami menedžer 1, menedžer 2 ... do menedžer 5.

Povečanje števila prenočitev mnogim hotelom omogoča ali pa jih sili v marketinško (c) *specializacijo in diverzifikacijo storitev* ter (č) *upoštevanje naraščajoče vloge posrednikov oziroma turističnih agencij*:

Menedžer 2: »Ob strmem naraščanju hotelske ponudbe smo v zadnjem obdobju priča porastu števila poslovnih gostov skozi celo leto. Naš hotel se osredotoča predvsem na te stranke. Gre za posebno vrsto gostov, ki imajo posebne zahteve, kot je organizacija poslovnih srečanj, povezava z internetom ter posebni aranžmaji za ogled kulturnih znamenitosti ... Zanima jih tudi tradicionalna poljska kuhinja, pripravljena na ekskluziven način ... Naš hotel lahko v tem segmentu gosti predvsem manjše poslovne konference ter ponudi podporo ob organizaciji večjih poslovnih dogodkov.«

Menedžer 5: »Poleg interneta pa pomembno vlogo igrajo turistične agencije. Čeprav bomo vedno več navora usmerili k iskanju strank neposredno, pa brez agencij skorajda ne moremo več.«

Naraščanje števila gostov so pospremile tudi tehnološke spremembe, predvsem *uporaba interneta (d)*, kar je sicer značilno tudi za veliko drugih poklicev. Ob tem je treba omeniti tudi (e) *vedno večje število ponudnikov poceni letalskih storitev*, ki pripeljejo pomemben delež gostov iz tujine.

500

Menedžer 3: »Internet je precej spremenil naše delo. Tako zaposleni kot tudi gostje lahko preverjamo zasedenost posameznih turističnih dogodkov, vreme, rezervacije ... Internet je tudi vplival na način sodelovanja s turističnimi agencijami, način promocije in podobno ...«

Menedžer 4: »... vedno več rezervacij prejemamo neposredno prek internetne strani. Predvsem zaradi interneta je spekter mojih delovnih nalog narasel. Veliko časa tako namenim za nadzor in urejanje on-line sistema ter dnevno pripravljaniju pogodb na tej podlagi. Prek interneta dobivam vse informacije o gostih, njihove zahteve, prioritete in podobno ... Zelo pomemben dejavnik, ki vpliva na porast števila naših gostov, je tudi nova ponudba poceni letalskih prevoznikov. Ti pripeljejo vedno večje število naših gostov.«

Menedžer 5: »Internet pomembno oblikuje naše delo že danes, saj prek njega dobivamo velik del rezervacij. Pričakujem, da se bo vloga interneta še bolj krepila.«

Vse našete spremembe povzročajo vedno težjo regulacijo poklica s strani države: nihče od anketirancev ni znal naštetih niti enega načina, prek katerega država regulira njihov poklic, hkrati pa sta dva opozorila na (f) *naraščajoč pomen internih pravil s strani hotelske družbe*, zaradi česar je bilo zaznati močno identifikacijo zaposlenih z blagovno znamko hotela in manj z delom, ki ga opravljajo.

Menedžer 1: »Nimam občutka, da bi država kakorkoli regulirala naše delo. Regulacijo čutijo predvsem tisti izvajalci poklica, ki delajo v hotelu, vključeno v mednarodne hotelske mreže.«

Menedžer 3: »Pri svojem delu imamo na voljo priročnik z navodili za izvajanje delovnih nalog. Na začetku tak priročnik pride zelo prav in ga uporabljamo pogosto, pozneje, ko se naučimo, kako stvari tečejo, pa se njegova vloga zmanjša ...«

Menedžer 4: »Bolj kot s svojim poklicem se istovetim s hotelom, v katerem delam. Če bi spremenila hotel, bi se moje delo zelo spremenilo. V zasebnih hotelih, kjer delaš neposredno z lastniki, je namreč treba odločitve stalno usklajevati z nadrejenimi.«

Menedžer 5: »Uslužbenci naše hotelske verige imamo na voljo priročnike, v katerih so natančno določeni standardi načinov izvajanja vseh postopkov dela v hotelu. Vsebina teh postopkov se ažurira vsaki dve leti ... Kot vem, poklicna združenja obstajajo le za glavne menedžerje, zaposleni v srednjem menedžmentu pa v taka združenja nismo vključeni ...«

Z naraščanjem števila prenočitev se povečuje potreba po novih kadrih. Mnogi menedžerji so napredovali ali zasedli druga delovna mesta. Spremembe na trgu so pogosto *(g) povečale obseg delovnih nalog in način njihovega izvajanja.*

Menedžer 2: »Naš hotel je manjši in za vodenje skrbiva le dva. Glavna menedžerka in njena pomočnica, to sem jaz. Skrbim tako za rezervacije in zaposlenost kapacitet, organizacijo konferenc in drugih srečanj kot tudi catering in posebne zahteve pri strežbi, urejam pritožbe in posebne želje strank. Poleg tega urejam tudi posle s turističnimi agencijami ter pogodbe med njimi in različnimi podjetji. Pri tem bi želela poudariti, da te naloge opravljam šele zadnjega pol leta, ko sem postala pomočnica glavne menedžerke. Prej, ko sem bila vodja recepcije, so bile moje naloge popolnoma drugačne in vezane predvsem na usklajevanje rezervacij. Za veliko stvari sem morala spraševati svojega menedžerja, zdaj pa se lahko odločam samostojno. Število mojih delovnih nalog se je tako povečalo. Še posebno veliko novih situacij mi prinaša organizacija posebnih aranžmajev, tako glasbe, rož, različnih športnih aktivnosti, kot je jahanje in podobno. Pričakujem, da se bo pomen teh dodatnih nalog z leti še povečeval, saj se zahtevnost gostov samo povečuje.«

Menedžer 4: »Trenutno opravljam delo menedžerja za rezervacije. Tako je moja glavna naloga urejanje rezervacij in pogodb v recepciji. Z administracijo se sama ne ukvarjam več, vendar moram o vsem, kar delam, natančno poročati vodji hotela.«

Če povzamemo, so identificirani dejavniki, ki vplivajo na poklicne spremembe v primeru poklica srednjega menedžerja v hotelski dejavnosti, naslednji:

- politične spremembe in prihod povečanega števila gostov iz zahodnih držav EU,
- spremenjena narava osnovne storitve,
- specializacija in diverzifikacija storitev,
- naraščajoča vloga posrednikov oziroma turističnih agencij,
- uporaba interneta,
- vedno večje število ponudnikov poceni letalskih storitev,
- naraščajoč pomen internih pravil s strani hotelske družbe,
- povečan obseg delovnih nalog in način njihovega izvajanja.

Vpliv dejavnikov poklicnih sprememb na poklicno deprofesionalizacijo

Kot smo pokazali s študijo primera, se poklicne spremembe običajno začnejo v okolju in se nanašajo na različne trende, med katerimi velja izpostaviti konvergenco različnih sektorjev/organizacij v enoten sektor/organizacijo ter divergenco enega sektorja/organizacije v več različnih, hitro spreminjanje izdelkov in storitev, ki so bili za določen sektor/organizacijo značilni, mešano lastništvo, različne fleksibilne oblike poslovanja, kot so najemanje zunanjih delavcev (outsourcing) ter po-sojanje svojih delavcev (hollowing out) ter pojav različnih novih aktivnostih in netipičnega stapljanja različnega dela (Huws, 2004: 4).

V prejšnjem poglavju smo identificirali osem najbolj pomembnih dejavnikov poklicnih sprememb za poklic srednjega menedžerja v hotelski dejavnosti. V nadaljevanju bomo pokazali na to, da identificirani dejavniki vplivajo na zmanjševanje poklicne profesionaliziranosti: relativno obstojnost delovnih nalog in kompetenc, poklicno identiteto, poklicno etiko ter poklicno organiziranost in institucionaliziranost (šole, zveze, društva).

Tabela 2: Vpliv posameznih dejavnikov na slabljenjem poklicne profesionaliziranosti

DIMENZIJE PROFESIONALIZACIJE	obstojnost delovnih nalog in kompetenc	instituc. in regulacija	poklicna identiteta	poklicna etika
DEJAVNIKI POKLICNIH SPREMEMB				
politične spremembe in prihod povečanega števila gostov iz zahodnih držav EU	x	x	x	
spremenjena narava osnovne storitve	x	x	x	
specializacija in diverzifikacija storitev	x	x	x	?
naraščajoča vloga posrednikov oziroma turističnih agencij			x	
vedno večje število ponudnikov poceni letalskih storitev	x	x		
uporaba interneta	x	x		
naraščajoč pomen posameznih internih pravil s strani hotelske družbe		x	x	?
povečan obseg del. nalog in način njihovega izvajanja	x	x	x	

V Tabeli 2 smo prikazali neposredno povezavo med dejavniki poklicnih sprememb in slabljenjem poklicne profesionaliziranosti. Predpostavljamo, da nenaden povečan prihod gostov iz tujine, spremenjena narava osnovne storitve (beri kupec je kralj), specializacije in diverzifikacija storitev, uporaba interneta ter povečevanje obsega delovnih nalog povečujejo dinamiko spreminjanja poklicnih nalog ter zmanjšujejo njihovo obstojnost. Spreminjanje poklicnih nalog lahko pomeni rojstvo povsem novega poklica oziroma njegove vsebine in strukture.

Omeniti je treba tudi poklicno identiteto, ki predvsem pojasnjuje, koliko se posamezniki istovetijo z uporabo poklicnega znanja in ostalimi atributi poklica, pri čemer je še posebno relevantno navzkrižje med poklicno in organizacijsko identiteto: naši sogovorniki so poudarjali, da se veliko bolj identificirajo z organizacijo, v kateri delajo, kot z delovnimi nalogami, saj se slednje zelo hitro spreminjajo. Sklepamo lahko, da večina dejavnikov spreminjanja poklicnih nalog (razen dveh) neposredno vpliva na upad identifikacije s poklicem ter krepitev identifikacije z organizacijo, v kateri so menedžerji zaposleni.

Kot poseben element poklicne profesionalizacije velja izpostaviti tudi *poklicno etiko*. Ta je povezana s prisotnostjo in upoštevanjem etičnih kodeksov, zaupanjem klientov do profesionalnega dela ter predvsem skladnost izvajanja poklicnega dela s splošno veljavnimi družbenimi vrednotami in normami. Pri tem v teoriji ostaja odprta debata, ali so si etični kodeksi profitno-delodajalskih organizacij v nasprotju s kodeksi poklicne etike. Prve naj bi namreč diktirala tržno-profitna logika, ki naj bi bila v svoji osnovi manj etična kot javna. Vprašanje o tem puščamo odprto. Sklepamo pa lahko, da na zmanjševanje etičnosti delovanja vplivata specializacija in diverzifikacija dela, saj se skupaj z nalogami na posamezne ozke segmente drobi tudi odgovornost zaposlenega za opravljeno delo. Ob tem je treba izpostaviti tudi, da lahko zahteva po tržni usmerjenosti – kupec je kralj – podaja posebna etična načela poklica (pa čeprav so ta v primeru hotelskega menedžerja zelo šibko izražena) povsem v domeno tržnih organizacij.

Sklep

Članek smo začeli z razpravo o konceptu poklica ter njegovi vlogi v družbi znanja. Opozorili smo na teorijo sociologije profesij ter umestili klasično razumevanje pojma poklic v družbo znanja. Ta gibanja nakazujejo na deprofesionalizacijo poklicev na dva načina: kot rušenje moči tradicionalnim profesijam ter kot turbulentno spreminjanje dela, ki je lastno večini poklicnih skupin, ne glede na njihovo stopnjo profesionaliziranosti.

V drugem poglavju smo predstavili pregled teorije poklicne profesionalizacije kot enega od temeljnih konceptov v sociologiji dela. Opisali smo funkcionalistično perspektivo, ki se osredotoča na opazovanje poklicev od znotraj in na stran povpraševanja (*poklic nastane zato, ker je v družbi potreba po poklicnem znanju*), ideološko perspektivo, ki opazuje poklice od zunaj in na strani ponudbe (*poklic nastane zato, ker ima poklicna skupina tendenco po profesionalizaciji*) ter Abbottovo perspektivo sistema profesij. Razpravo smo pripeljali do poklicne deprofesionalizacije, ki se je prvič začela že z nastankom kapitalizma ter se do danes prenesla

(tako teorija) na večino poklicev. Nazadnje smo opozorili na nastajanje nove vrste profesionalizma, ki naj bi temeljil na združevanju profesij s kapitalom in menedžmentom (angl. managed professional business). Ta del smo sklenili z opredelitvijo temeljnih dimenzij poklicne profesionaliziranosti: relativno trajnih in v času obstojnih delovnih nalog, poklicno identiteto ter poklicno etiko, kar je podlaga za različne oblike poklicne organiziranosti, kot so šole, zbornice, združenja in društva.

V naslednjem poglavju smo opisali menedžerja proizvodnih in operativnih enot družbe v gostinstvu/hotelu. Po SURS-u in Agcasu (2006-) smo našeli ključne delovne naloge in kompetence kot uvod v naslednje poglavje, kjer smo naprej opisali trende v turistični panogi za poljsko prestolnico Krakov. Nadaljevali smo s študijo primera petih srednjih menedžerjev v hotelu. Na tej podlagi smo identificirali osem dejavnikov, ki po mnenju sogovornikov najbolj pomembno vplivajo na spreminjanje njihovega poklica. Nazadnje smo opravili analizo o tem, kako identificirani dejavniki vplivajo na štiri dimenzije poklicne profesionalizacije.

V sklepu lahko potrdimo razmišljanja Macdonalda (1995), Freidsona, 2001 in drugih avtorjev s področja sociologije profesij, ki opozarjajo na pospešeno vdiranje tržne logike v poklicno sfero. Vse hitrejšo kroženje znanja, ki ga lahko opazujemo na različnih ravneh, destabilizira poklicno strukturo, z njo pa pomemben del identitete posameznika. Postavlja se namreč vprašanje, koliko posameznikov in v kakšni meri se je sposobnih stalno prilagajati tehnološkim in ostalim spremembam okolja. Ob tem lahko na podlagi študije primera zelo jasno zapišemo dve ugotovitvi. Prvič, družba znanja šibi vse dimenzije poklicne profesionaliziranosti in torej povzroča poklicno deprofesionalizacijo. In drugič, potrdimo lahko razmišljanja Hiningsa (2005) o nastajanju nove vrste profesionalizma, ki temelji na združevanju profesij s kapitalom in menedžmentom (angl. managed professional business).

LITERATURA

- Abbott, Andrew Delano (1988): *The system of professions: an essay on the division of expert labor*. University of Chicago Press, Chicago, London.
- Abrahamsen, Bente (2005): *Lifestyle Preferences and employment decisions among professionals*. ESA Conference «Rethinking Inequalities, 9-12 September, Torun, Poland.
- (AGCAS) Graduate Prospects, the Higher Education Careers Services Unit and Prospects.ac.uk (2006-): *Occupational Profile - Hotel manager*.
- Internet: http://www.prospects.ac.uk/cms/ShowPage/Home_page/Explore_types_of_jobs/
- Altieri, Giovanna, Francesca della Ratta (2004): *How to measure eWorkin social surveys*. STILE - European conference: *Measuring the Information Society*. 30 September - 1 October. Brussels.
- APEC (2000): *Towards Knowledge-Based Economies in APEC*.
- Internet: www.isr.gov.au/library/content_library/NEBTowardsKBESummary.doc
- Beckman, Svante X (1990): *Professionalization: borderline authority and autonomy at work*. V publikaciji Burrage, Michael, Torstendahl, R. (ur): *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of Professions*. SAGE. London.
- Burrage, Michael (1988): *Revolution and the collective action of the French, American and English legal professions*, *Law and Social Enquiry: The Journal of the American Bar Foundation*, 13(2).

- Drucker, Peter Ferdinand (1993): *Post-capitalist society*. Butterworth-Heinemann, Oxford.
- Durkheim, Emile (1957/1898-00): *Professional Ethic and Civil Morals*. The Free Press. New York.
- EC (European Commission) (2000): *Memorandum o vseživljenjskem učenju*. (prevedla Vida A. Mohorčič Špolar). Bruselj.
- EC (European Commission), Employment & Social Affairs (2002): *Draft Joint Employment Report, 2002*.
- Internet: http://europa.eu.int/comm/employment_social/news/2002/nov/jer2002_en.html
- Evetts, Julia (2003): *The Sociological Analysis of Professionalism: occupational change in the modern world*. *International Sociology*, Vol. 18, No.2, pp. 395–415.
- Freidson, Eliot (1973): *Professions and their prospects*. Sage. New York.
- Friedson, Eliot (2001): *Professionalism: the third logic*. Polity Press. Cambridge.
- Gibson, Linda (2005): *Inclusion and equality: the challenge of alternative medicine for health systems*. ESA Conference »Rethinking Inequalities«, 9-12 September, Torun, Poland.
- Grusky, David B. (ur) (1994): *Social Stratification: class, race, and gender in sociological perspective*. Boulder, Colo.: Westview Press.
- Hinings, Bob (2005): *The Changing Nature of Professional Organizations*. V knjigi Ackroyd, Stephen in drugi: *Work and Organization*. Oxford University Press.
- Hövels, Ben (2004): *Occupational profiling in the Information Society*. STILE – European conference: *Measuring the Information Society*. 30 September – 1 October. Brussels.
- <http://www.druid.dk/summer2000/conf-papers/Lam.pdf>
- Hughes, Everett. (1959): *The Dual Mandate of Social Science: Remarks on the Academic Division of Labour*, *Canadian Journal of Economics and Political Science*, 25(4): 401-410.
- Huws, Ursula (2004): *Coding and classification of sectors and occupations in the eEconomy*. STILE – European conference: *Measuring the Information Society*. 30 September – 1 October. Brussels.
- (ILO) International Labor Organisation (2006-): *Conceptual Framework*
- Internet: <http://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/isco88/publ2.htm>
- Kocka, J. (1944): »Bürgertum« and professions in the nineteenth century: two alternative approaches. V Burrage, Michael, Torstendahl, R. (ur): *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of Professions*. SAGE. London.
- Lam, Alice (2000): *Skills formation in the knowledge-based economy: transformation pressures in European high-technology industries*. Paper for DRUID Summer Conference, 2000.
- Larson, Magali S. (1977): *The Rise of Professionalism: A Sociological Analysis*. University of California Press.
- Lundvall, Bengt-Åke (2004): *Knowledge Management in the Learning Economy*. International conference on Human Resource Management in a Knowledge-based economy. Ljubljana, Faculty of Social Sciences.
- Macdonald, Keith (1995): *The sociology of the professions*. London. Thousand Oaks. SAGE.
- OECD (1996). *The Knowledge-based Economy*, Paris.
- Malopolska organizacja turystyczna (2006-): –
- Internet: <http://www.krakow.pl/turystyka>
- Parsons, Talcot (1954): *Professions and the Social Structure*. V publikaciji Glencoe: *Essays in Sociological Theory*. Free Press.
- Ramioul, Monique (2004): *Measuring the labour market in the New Economy: challenges and STILE contributions*. STILE – European conference: *Measuring the Information Society*. 30 September – 1 October. Brussels.
- Regionalni Statistični Urad Krakow (2006-): –<http://www.stat.gov.pl/urzedy/krak/archiwum/2005/nowe/inf.syg30.pdf>

- Siegrist, Hannes (1990): Professionalization as a process: patterns, progression and discontinuity. V publikaciji Burrage, Michael, Torstendahl, R. (ur): *Professions in Theory and History. Rethinking the Study of Professions*. SAGE. London.
- Spencer, Lyle M., Signe M. Spencer (1993): *Competence at work: models for superior performance*. Wiley. New York.
- (SURS) Statistični urad RS (2000): *Standardna klasifikacija poklicev*. Statistični urad RS, Zavod RS za zaposlovanje.
- Tolbert, Pamela (2005): Introduction (to Occupations and Organizations). V knjigi Ackroyd, Stephen in drugi: *Work and Organization*. Oxford University Press.
- Watson, Tony J. (1995): *Sociology, work and industry*. Routledge. London, New York.
- Wenger, Etienne, Richard Arnold McDermott, William Snyder (2002): *Cultivating communities of practice: a guide to managing knowledge*. Harvard Business School Press, Boston.