

KADROVI U TURIZMU-SPECIFIČNOSTI OBRAZOVANJA KADROVA ZA TURIZAM

Slavoljub Vujović*

E-mail: kelovic1967@yahoo.com

Jelena Premović**

E-mail: jelena.premovic@gmail.com

Branislav Grujić***

E-mail: branislav.grujic@optikus-oculus.com

Rezime

Razvoj, podsticanje inovativnosti i postizanje adekvatnog nivoa kvaliteta razvijenosti, ne samo u turizmu, već u privredi i društvu uopšte, prvenstveno zavisi od znanja, nivoa vaspitanja i obrazovanja stanovništva.

U radu autori nastoje ukazati na ulogu i značaj stručnih i obrazovanih kadrova/humanog kapitala u turizmu, u svetlu potrebe adekvatnog obrazovanja, osnivanjem ozbiljnih naučnih i visokoobrazovnih institucija, istovremeno apostrofirajući probleme kao posledice propusta i nedostataka uz preporuke odgovarajućih rešenja.

Ključne reči: kadrovi, humani kapital, turizam, obrazovanje.

1. ZNAČAJ KADROVA U TURIZMU

Kao u svim sferama života, privrede i vanprivrede, tako i u turizmu, ljudski rad sa određenim nivoom znanja ima prvorazrednu ulogu i značaj.

Nužnost da turizam stalno prati tehničko-tehnološke, kulturne i ostale promene, u cilju adekvatne i blagovremene spoznaje karakteristika turističke

* Viši naučni saradnik, Beogradska poslovna škola-visoka škola strukovnih studija, Beograd

** Doktorant, Ekonomski fakultet, Kragujevac

*** Doktorant, Pravni fakultet, Bijeljina

tražnje, istovremeno prilagođavajući turističku ponudu novonastalim potrebama turista, potvrđuje ulogu i značaj kadrova u turizmu.

Upravo su kadrovi prvi od tri osnovna elementa ili faktora razvoja turizma¹¹:

- kadrovi,
- prostor i
- materijalna osnova.

U teoriji, u literaturi, prisutna su mišljenja (posebno geografa) da je prostor prvorazredni element razvoja turizma.

Međutim, realnost, da prostor bez prisustva čoveka ostaje samo prostor, izložen delovanju prirodnih procesa, osporava ovo mišljenje. Upravo određen prostor radom čoveka može se učiniti interesantnim za posete, može se organizovati određena turistička ponuda.

Dakle, mora se izgraditi infrastruktura kao jedan od osnovnih elemenata materijalne osnove. Znači, čovek, odnosno obrazovani i stručni kadrovi identifikuju i procenjuju prirodne i antropogene vrednosti prostora i grade u njemu infrastrukturne sisteme, stvaraju materijalnu osnovu turizma, organizujući kasnije određenu turističku ponudu.

U kontekstu uloge i značaja kadrova u turizmu, važno je napomenuti da se misli na adekvatno obrazovan i stručan kadar, tako da je, umesto kadrovi, bolje koristiti termin *humani kapital*²². Kadrovima se smatraju svi zaposleni, i portir ili ložać uglja, i finansijski direktor ili menadžer, ili generalni direktor, ili direktor informacionih tehnologija.

Značaj za preduzeće/instituciju svakog od njih svakako postoji, ali su razlike njihovog doprinosa preduzeću ogromne. Dok pojam ili termin „ljudski resursi“ u turizmu, takođe, stvara velike nedoumice. Ljudski resurs je i beba tek rođena, ili baka sa 90 godina života, ali i direktor hotela ili profesor turizmologije na fakultetu.

S aspekta rada, znanje i određena stručnost su svojstveni samo odrasloj, punoletnoj osobi/čoveku. Zdrava, vaspitana i adekvatno obrazovana (stručno osposobljena) osoba jeste *humani kapital*, tako da je umesto pojma „kadrovi“ neophodno koristiti pojam ili termin „humani kapital“. U širem kontekstu, *humani kapital* obuhvata: kompetencije, znanja, iskustva, kreativnosti, i druge društvene i lične karakteristike pojedinaca, neophodne za rad i stvaranje novih vrednosti³³.

¹ Vujović, S., (2008).

² Ristić, Ž. (2001).

³ Becker, G. S. (1993).

U literaturi se, takođe, sreće i pojam *intelektualnog kapitala*. Ukratko definisano, intelektualni kapital je znanje koje donosi nove vrednosti. Nekadašnji urednik i direktor Harvard biznis revije (Business Review) Thomas A. Stewart, intelektualni kapital definiše kao: „*znanje, vještine i sposobnosti zaposlenih; od istraživačkog tima pa sve do manualnih radnika koji su razvili tisuću različitih načina za poboljšanje efikasnosti poduzeća. Intelektualni kapital je kolaboracija; zajedničko učenje poduzeća i njegovih klijenata, koja stvara čvrstu sponu između njih i koja osigurava njihovu dugoročno uspješnu poslovnu suradnju*”⁴⁴.

Međutim, stvorene vrednosti trebalo bi da budu od koristi (manje ili više) ljudima, celokupnom čovečanstvu⁵⁵, ali u praksi nije uvek tako, ove vrednosti mogu biti i štetne, tako da je najprikladniji termin *humani kapital*.

U svetu čuveni poznavaoци pitanja vezanih za nastanak, razvoj i funkcionisanje društvenih zajednica, države i državnih instituta Žan-Žak Ruso (Jean-Jacques Rousseau)⁶⁶ i Dejvid Hjum (David Hume)⁷⁷, ističu da razvijenost i stanje u određenoj društvenoj zajednici ili državi zavise od stanja potreba njenog stanovništva. Shodno predhodnoj hipotezi, zatim, geografskom položaju i prirodnim resursima Srbije, ukupna privreda i turizam mogu biti mnogo razvijeniji i stanovništvo bi moglo bolje živeti.

1.1 Obrazovanje kadrova u turizmu

U Srbiji se primetno posljednjih godina investira u podizanje kvaliteta i izgradnju smeštajnih turističkih kapaciteta, međutim, nedovoljno se poklanja pažnje obrazovanju kadrova. Sredstva koja država izdvaja iz budžeta za nauku su jako skromna, daleko ispod 1% BDP, predviđenih strategijom naučno-tehnološkog razvoja. Kakav se značaj daje obrazovanju u Srbiji, objašnjava činjenica da je rebalansom budžeta za 2013. godinu izdvajanje za nauku smanjeno za 1.398.348.000 dinara, tako da nauci ostaje 13.666.983.000 dinara. Posle usvajanja Strategije naučno-tehnološkog razvoja 25. februara 2010. g. za period 2010-2015 godine, izdvajanja za nauku u 2011. i 2012. godini znatno su povećana (vidi Tabelu br. 1).

⁴ Stewart, T. A. (1997).

⁵ Alfred Nobel je izmislio dinamit da bi koristio ljudima u privredne svrhe, ne da ratuju (da se ubijaju).

⁶ Ruso, Ž. Ž. (2011).

⁷ Hume, D. (1994).

Tabela br. 1. Budžetsko izdvajanje za naučno-istraživački rad (MNTR)

Godina	Budžetsko izdvajanje	BDP	%
2010	8.564.680.000	2.881.900.000.000	0,297
2011	18.316.372.000	3.175.000.000.000	0,576
2012	20.948.467.000	3.267.100.000.000	0,641
2013	15.065.331.000	/	/
Rebalans 2013	13.666.983.000		

Izvor: <https://www.google.rs/search>

Dalji razvoj, podsticanje inovativnosti i postizanje adekvatnog nivoa kvaliteta ne samo u turizmu, već u privredi i društvu uopšte, prvenstveno zavisi od obrazovanog kadra.

Kao osnovne pretpostavke, da je razvoj turizma uslovljen kvalitetnim obrazovanjem kadrova za rad u turističkoj privredi, mogu se navesti sledeće:

- rast i razvoj turizma, kao što je već naglašeno, direktno zavisi od kvalifikacija i znanja zaposlenih u ovoj delatnosti;
- turizam je značajan generator novih radnih mesta i jedina delatnost sa pozitivnom stopom rasta i razvoja;
- poseban značaj kadrovi imaju kad je u pitanju implementacija novih tehnika i tehnologija neophodnih turizmu;
- intenzivnije i kompleksnije povezivanje turizma sa ostalim privrednim delatnostima (npr: poljoprivredom, podstičući razvoj celog agrokompleska mogućnošću efikasnijeg plasmana proizvoda kroz turističku ponudu), doprinelo bi rastu i razvoju turizma;
- za pozitivan rast i razvoj turističke privrede u budućnosti, neophodno je usaglašavanje socio-ekonomskih i ekoloških principa. Izazov je i za ekonomiju kao nauku, kako pomiriti sopstvene interese i ciljeve, sa interesima i ciljevima prirodne i životne sredine. Rešenja su svakako u rukama stručnjaka profesionalaca.

Kao suštinska pitanja/izazovi razvoja turizma, mogu se navesti:

- kako razvojne aspekte turizma uskladiti sa potrebama životne sredine?
- kako obezbediti kvalitetne kadrove/humani kapital (adekvatno obrazovane i stručne), što je preduslov organizovanju kvalitetne turističke ponude?

- kako ugled profesije (posebno u ugostiteljstvu) i preduzetnika ovog sektora podići na veći nivo?

Ozbiljni problemi, kad je u pitanju razvoj turizma u Srbiji, generisani su sledećim aspektima:

- nedostatak operativnih i stručnih znanja posebno u uslužnom sektoru, te nedostatak rukovodećih i upravljačkih kadrova adekvatno obrazovanih za potrebe turizma;
- nepostojanje dovoljnog broja srednjih turističkih škola, gde mladi stiču znanja o opštim aspektima i značaju turizma i
- nedovoljnost i neadekvatan kvalitet strukovnih i akademskih obrazovnih programa za ovu delatnost, posebno nepostojanje ili improvizovanje stručne prakse, zatim, učenja stranih jezika kao i izučavanja kultura drugih naroda i država.

Preporuke za unapređenje obrazovanja kadrova i razvoja turizma su sledeće:

- davanje adekvatnog mesta i značaja turizmu kao privrednoj delatnosti na nivou države, od strane zakonodavne i izvršne vlasti;
- povećanje obima i podizanje kvaliteta obrazovanja kadrova za turizam, kroz odnos 50% teorija i 50% praksa;
- osnivanje akademija obrazovanja kadrova za turizam;
- uvođenje sistema kontinuiranog procesa edukacije kadrova zaposlenih u turističkoj privredi na svim nivoima;
- obrazovne programe permanentno unapređivati, posebno znanjima u oblasti informacionih tehnologija, u oblasti životne sredine, izučavanja kultura drugih naroda, međunarodne trgovine i znanja usmerenih na zdravstvene aspekte turizma;
- posebno bi trebalo posvetiti pažnju potrebi uvođenja multidisciplinarnih i transdisciplinarnih programa obrazovanja, s obzirom na multiplikativne efekte razvojnih aspekata turizma.

Kod značaja obrazovanja kadrova ne samo za rad u turističkoj privredi, već za sveukupan napredak i razvoj društva, nezaobilazan je značaj osnovnog obrazovanja i vaspitanja. Kod osnovnog obrazovanja veoma je važan vaspitni deo, zbog čega se obavezno u kontekstu osnovnog obrazovanja poklanja pažnja i vaspitanju.

S obzirom da osnovno obrazovanje daje osnovu ili osnovna znanja o porodici, prirodi i društvu uopšte, znanja o osnovnim sistemima vrednosti, formiranju pogleda na svet mladih ljudi, ono (osnovno obrazovanje) utiče na otkrivanje i usmeravanje njihovih sklonosti ka budućim radnim i životnim opredeljenjima. Kvalitet osnovnog obrazovanja direktno uslovljava, preko kvaliteta srednjeg obrazovanja, kvalitet visokog obrazovanja i dalji razvoj turizma i celokupne privrede i društva.

Tabela br. 2. Kvalitet osnovnog obrazovanja u Srbiji i zemljama u okruženju

Zemlja	Rang	Koeficijent	Zemlja	Rang	Koeficijent
Slovenija	33	4,7	Rumunija	62	4,0
Bosna i Hercegovina	41	4,5	Srbija	74	3,7
Hrvatska	43	4,5	Grèka	75	3,6
Albanija	49	4,4	Makedonija	81	3,6
Crna Gora	50	4,4	Bugarska	84	3,5
Mađarska	53	4,1	Turska	100	3,2

Izvor: *World Economic Forum-Global Competitiveness Report 2011-2012*

Zaključak na osnovu podataka u tabeli br. 2. prema kriterijumu kvaliteta osnovnog obrazovanja u Srbiji i u zemljama u okruženju, gde je Srbija na sredini liste, i s obzirom na sve političke i ekonomske krize u poslednjih dvadesetak godina, jeste da stanje u osnovnom obrazovanju u Srbiji u odnosu na posmatrane zemlje i nije mnogo loše, ali u svakom slučaju nije dobro. Neophodne su reforme osnovnog i srednjeg obrazovanja kao jednog od osnovnih preduslova uspostavljanja kvalitetnog visokog obrazovanja.

1.2 Socijalizacija, obuka i razvoj kadrova

Socijalizacija se može definisati kao kontinuirani proces upoznavanja zaposlenih sa dominantnim vrednostima, stavovima i normama ponašanja u preduzeću. Novoprimiteljne kandidate je neophodno upoznati sa organizacijom, kodeksom ponašanja, sadržajem organizacione kulture, očekivanjima na poslu i obezbediti im obuku za posao koji će obavljati, što sve zajedno čini proces socijalizacije kadrova. Proces socijalizacije može započeti i pre prijema kandidata

u radni odnos, kada se kroz intervju i određene zahteve potencijalni kandidati upoznaju sa pravilima ponašanja u preduzeću i očekivanjima na poslu.

Učenje tokom celog života (life-long learning) je već postala neophodnost, ali i obaveza zaposlenih. Dakle, kontinuirane dokvalifikacije i prekvalifikacije zaposlenih su potrebne tokom celokupnog radnog veka. Obuka (treening) ima dvostruku funkciju:

- Razvojnu- povećava konkurentnost kako zaposlenog, tako i kompanije;
- Socijalnu- kroz dokvalifikaciju i prekvalifikaciju u situaciji restrukturiranja preduzeća i smanjenja radne snage, ublažava negativne posledice promena i postiže uključenost u ekonomski i društveni život.

Ne treba posebno naglašavati da su manje školovani i obrazovani kadrovi uvek gubitnici u procesu ekonomskih promena, globalizacije i sve jače konkurencije, pa je cilj obuke pripremati zaposlene na višestruke promene u karijeri. Učenje tokom celog života, kroz razvijanje stavova i vrednosti neophodnih za uspeh u životu, omogućava zaposlenima da zadrže postojeći posao ili da lakše dođu do novog posla. Zaposleni moraju biti aktivni, prilagodljivi, upošljivi, mobilni i spremni da uče tokom celog života.

U literaturi, ali i u praksi govori se o razlici između edukacije i obuke (education and training), pri čemu edukacija ima viši status od obuke. U praksi, edukacija implicira više benefita od obuke, koja uglavnom podrazumeva veštinu manipulisanja opremom. U svrhu diseminacije znanja i boljeg razumevanja, edukacija na planetarnom nivou dobija sve više na značaju. U zemljama u razvoju edukacijom je formirano i efikasnije i kvalitetnije tržište rada, pa je čak postala jedan od prioriteta ekonomskog razvoja.

U želji za jačanjem stručne obuke, u Velikoj Britaniji je uveden razvoj kvalifikacija zasnovanih na postizanju kompetentnosti, usmerenih ka razvoju sposobnosti onih koji se obučavaju radi obavljanja poslova koje obavljaju, ili za koji se pripremaju i to u vidu sticanja nacionalnih stručnih kvalifikacija (National Vocational Qualification -NVQ).

Razvoj zaposlenih se često poistovećuje sa obukom zaposlenih. Međutim, kod razvoja, zaposleni se kroz tradicionalne obrazovne programe, procenu razvojnog potencijala, sticanje radnog iskustva i socijalne interakcije, pripremaju za buduće zahteve sadašnjih ili nekih budućih poslova. Dakle, razvoj zaposlenih predstavlja jedan kontinuiran proces, pa uključuje i učenje koje ne mora da bude ni u kakvoj vezi sa sadašnjim radnim mestom zaposlenog.

Obuka je obavezna za sve zaposlene, dok je razvoj uglavnom vezan za zaposlene koji imaju potencijal za menadžerske pozicije, pa je sastavni element razvoja zaposlenih upravljanje njihovom karijerom. Ipak, obuci se daje veći strateški značaj u određenom preduzeću, pa je teže povući jasnu granicu između obuke i razvoja zaposlenih (Tabela br. 3).

Tabela br. 3. Razlike između obuke i razvoja zaposlenih

Karakteristike	Obuka zaposlenih	Razvoj zaposlenih
Vremenska orijentacija	Sadašnjost	Budućnost
Upotreba radnog iskustva	Niska	Visoka
Cilj	Priprema za sadašnji posao	Priprema za promene
Participacija zaposlenih	Obavezna	Dobrovoljna

Izvor: Dimitrijević, V. (2011).

U praksi, u privredi Srbije, razvoj zaposlenih tretira se više kao trošak, a ne kao investicija, mada se takvo shvatanje u mnogim evropskim privredama ubrzano menja. Zaposleni sve češće zahtevaju stručna usavršavanja, obuku i razvoj, dok se u pregovore o tome uključuju i sindikati.

2. SPECIFIČNOSTI OBRAZOVANJA/OBRAZOVANIH PROFILA ZA TURIZAM

Jeste u programima obrazovanja kadrova za rad u turističkoj privredi prisutna interdisciplinarnost u svetlu ekonomskog i geografskog pristupa, odnosno, izučavanje turizma sa aspekta geografije i ekonomije, ali je jako malo multidisciplinarnosti i transdisciplinarnosti, što treba ozbiljno proširiti.

Osim multiplikativnih efekata, nevidljivog izvoza i međusektorskih direktnih i indirektnih uticaja i zavisnosti, postoje i druge specifičnosti koje impliciraju multidisciplinarnost i transdisciplinarnost u teoriji i praksi turizma.

Na primer, ozbiljnom razvoju turizma, potrebni su obrazovni profili ili znanja iz oblasti diplomatije, urbanizma, građevinarstva, bezbednosti, prostornog planiranja, poljoprivrede, međunarodne trgovine, informacionih tehnologija, bankarstva, medicine i sl.

Možda je teško uklopiti u jedan određeni obrazovni program znanja svih pomenutih disciplina ili nauka potrebnih turizmu, ali moguće je (potrebno je)

u obrazovne programe drugih profila, u polju društveno-humanističkih nauka uključiti određene module na nivou opštih aspekata i značaja turizma za ukupan društveno-ekonomski razvoj. U Srbiji, skoro da nema nijedne visokoškolske ustanove u polju društveno-humanističkih nauka da u nastavnim programima nema Sociologije i neke od Ekonomika.

Posebne teškoće i potrebu za posebnim, specifičnim programima obrazovanja kadrova za turizam, nameću specifičnosti turističke delatnosti:

- istovremeno prisustvo, i potrošača i prodavca, u praksi, kod pružanja turističkih usluga/proizvoda (kvalitet realizacije ponude, isključivo može da zavisi od profesionalnosti i ljubaznosti osoblja, što znači, da ljubaznost i stručnost osoblja mogu nadoknaditi niz ostalih nedostataka u lancu ponude);
- sezonski karakter rada (sezonsko angažovanje radne snage generiše niz nepremostivih problema);
- prostorna ili geografska ograničenost kod angažovanja, zapošljavanja osoblja.

Velika dilema je kako zadržati sjajne stručnjake, profesionalce u organizaciji/preduzeću. Faktor sezonalnost rada predstavlja poseban problem. Kako ulagati u obrazovanje i usavršavanje zaposlenih ako rade samo sezonski? Kako iste plaćati do sledeće sezone ili prepustiti ih konkurenciji i tržištu rada?

Prostorna ograničenost kod zapošljavanja novih lica je takođe veliki problem. Zapošljavanje profesionalaca ili lica usko specijalizovanih za određene poslove, iz drugih sredina ili inostranstva, zahteva dodatne troškove.

Većina trenutnih problema visokog obrazovanja u Srbiji uzrokovana je ne/reformom visokog obrazovanja, po modelu Bolonjske deklaracije. Bolonjska deklaracija (Bolonja, 19.06.1999.) kao pokušaj rešavanja niza problema (prosečna dužina studiranja, sporo prilagođavanje društvenim promenama, slabo poznavanje promena iniciranih tehničko-tehnološkim razvojem, nekompatibilnost nacionalnih obrazovnih sistema⁸⁸, u obrazovanju zemljama EU, nije dala rezultate ni „kod kuće“, kao ni Lisabonska (Lisabon, 11.04.1997) i Sorbonska (Sorbona, 25.05.1998). Praksa je demantovala mogućnosti primene gotovih tuđih rešenja, rađenih za zemlje drugih kultura, tradicija i religija, posebno u obrazovanju. Možda je moguće primenjivati gotove modele Zapada kod automobila, ili kriminalizacije vlasti, ali reforme obrazovanja podrazumevaju dubinu respektovanja širokog spektra interesa i vrednosti domaće populacije: intelektualnih, psihosomatskih, tradicionalnih, socijalnih, ekonomskih, religijskih, i sl.

⁸⁸ Jovanović, V. (2001).

Svi obrazovni sistemi, manje ili više, imaju i dobre i loše strane, tako da ozbiljnim analizama treba uzimati dobra iskustva i rešenja od drugih, nikako nekritički uzimati gotova rešenja, bilo čija.

ZAKLJUČAK

Kao što je na samom početku rada navedeno, podsticanje inovativnosti i postizanje adekvatnog nivoa kvaliteta razvoja, ne samo u turizmu, već u privredi i društvu uopšte, prvenstveno zavisi od kvaliteta obrazovanja stanovništva.

Shodno, u radu izloženim analizama, razvoj turizma je uslovljen: obrazovanjem i znanjem zaposlenih u ovoj delatnosti. Specifičan značaj zaposleni imaju kad je u pitanju implementacija novih tehnika i tehnologija neophodnih turizmu, posebno, kada je u pitanju intenzivnije i kompleksnije povezivanje turizma sa ostalim privrednim delatnostima (npr: poljoprivredom, podstičući razvoj celog agrokompleksa, plasmanom proizvoda ovog sektora kroz turističku ponudu), zdravstvom (podstičući razvoj banjskog turizma) i drugim delatnostima.

Odgovorni za razvoj turizma u državnoj upravi, zajedno sa zaposlenim u turističkim organizacijama od republičkog do lokalnog nivoa, treba da daju odgovor na suštinska pitanja razvoja turizma: kako razvojne aspekte turizma uskladiti sa potrebama životne sredine?, kako obezbediti kvalitetne kadrove/humani kapital (adekvatno obrazovane i stručne), što je preduslov organizovanju kvalitetne turističke ponude?, zatim, kako ugled profesije (posebno u ugostiteljstvu) i preduzetnika ovog sektora podići na veći nivo?

STAFF IN TOURISM-SPECIFICS OF STAFF FOR TOURISM

Abstract

Development, fostering innovation and achieving adequate levels of quality development, not only in tourism, but also in the economy and society in general, depends primarily on the knowledge level of education of the population.

The authors attempt to point out the role and importance of skilled and educated personnel/human capital in the tourism industry, in light of the need adequate education, establishing serious scientific and higher education institutions the same time emphasizing the problems in the shadow of mistakes and shortcomings of the recommendations of appropriate solutions.

Key words: staff, human resources, tourism, education.

LITERATURA

Becker, G. S. (1993), *“Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education”* Chicago, University of Chicago Press.

Dimitrijević, V. (2011), *Menadžment ljudskih resursa u javnim preduzećima*, Magistarski rad, Megatrend univerzitet, Beograd.

Hume, D. (1994), *Political Essays*, Published by the Press Syndicate of the University Press.

Jovanović, V. (2001), *“Bolonjska deklaracija i reforma visokog obrazovanja u Evropi”* u Zbornik radova: XIV kongres geografa Jugoslavije, Beograd, 2001.

Ristić, Ž. (2001), *Menadžment znanja*, Etiketa, Boleč.

Ruso, Ž. Ž. (2011), *Društveni ugovor: o poreklu i osnovama nejednakosti među ljudima-rasprava o naukama i umetnosti*, Filip Višnjić, Beograd.

Stewart, T. A. (1997), *“Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations”* http://hr.wikipedia.org/wiki/Intelektualni_kapital (08.09.2013).

Vujović, S. (2008), *Materijalna osnova turizma*, Institut za ekonomiku poljoprivrede, Beograd.

[https://www.google.rs/search/bdp-izdvajanja-za-nauku-2/\(10.01.2014\)](https://www.google.rs/search/bdp-izdvajanja-za-nauku-2/(10.01.2014))

<http://www.unwto.org> (12.11.2013)

World Economic Forum-Global Competitiveness Report 2011-2012