

Obrazovanje kao uslov razvoja turizma

Education as a condition of tourism development

Prof. dr Tatjana Vujić
Univerzitet Sinergija Bijeljina

Sažetak:

Obrazovanje svih nivoa zaposlenih sve više postaje resurs koji utiče na konkurentno poslovanje svake nacionalne ekonomije. Turizam, kao jedna od najprofitabilnijih i najvećih industrija u svetu, ima eksplicitan uticaj na makroekonomske agregate i povećava makroekonomsku stabilnost nacionalne ekonomije, uz istovremeno ubrzanje lokalnog i regionalnog razvoja i porast zaposlenosti. Reč je o delatnosti koju karakteriše brz razvoj i primena inovativnih rešenja, te se sa pravom očekuje da ljudski resursi u turizmu poseduju odgovarajuće formalno obrazovanje odgovarajuće struke, kao i da se konstantno stručno usavršavaju. Sve češće se nameće tvrdnja da za uspeh savremenog turističkog preduzeća (time i turističke destinacije) nije presudan kapital, već nivo obrazovanja i znanja zaposlenih. Uporedo sa razvojem turizma, razvijaju se i kadrovi koji svoje životno i radno opredeljenje vezuju za ovu granu privrede. Paralelno, razvojnu evoluciju doživljavaju i obrazovne institucije koje školuju visokostručan i specijalizovan kadar iz oblasti turizma. U ovom radu želi se ukazati na značaj formalnog obrazovanja kadrova u turističkoj delatnosti, kao i značaj njihove permanentne obuke i treninga u cilju podizanja na viši nivo profesionalnosti. Poseban osvrt pružen je na značaj obrazovanja u turizmu Republike Srpske.

Ključne reči: turizam, obrazovanje, turistički kadar

Abstract:

Education of employees at all levels has becoming a resource which influences business performances of each national economy. Tourism, as one of the most profitable and largest industries in the world, has direct influence on macroeconomic aggregates. It strengthens macroeconomic stability of a national economy, at the same time fastening local and regional development, as well as the rise in employment. It is the activity characterized by fast development and innovative solutions appliance, in this way it is expected for human resources in tourism to possess adequate formal education in certain areas, so as to continually professionally develop. The statement used these days more frequently is that the success of a tourist business enterprise (i.e. tourist destination, at the same time) is not crucial capital – it is the level of education and knowledge of employees. Parallel to tourism development, there is personnel who become personally and professionally involved in this area of economy. At the same time, educational institutions, which are responsible for creation of highly professional and specialized personnel in the area of tourism, go through development stage.

This paper wants to highlight the importance of formal education of personnel in the area of tourist development, as well as the importance of their permanent education and training, reaching higher level of professionalism. The special overview of the importance of education in tourism of the Republic of Srpska has been given.

Key words: tourism, education, tourist personnel

1. UVOD

Poslednjih godina XX veka, turizam se pokazao kao svetska privredna grana koja je ostvarila vodeće mesto u odnosu na ostale grane privrede. Za određivanje mesta turizma u uslužnim delatnostima mogu poslužiti podaci Svetske turističke organizacije (UNWTO) koji ilustruju masovni karakter turističkih putovanja. Razvoj turizma kao globalne aktivnosti uočljiv je iz podataka o broju turističkih kretanja, koji pokazuju da je u 2018. godini broj turističkih kretanja u svetu ostvario rast od 6% u odnosu na prethodnu godinu,

dostigavši cifru od 1,4 milijarde učesnika. Istovremeno, ostvareni prihod od međunarodnog turizma u 2018. godini, porastao je za 4% i iznosio je 1.700 milijardi USD. Posredstvom turizma realizuje se 29% svetske trgovine uslugama. Na osnovu trenutnih pozitivnih trendova, ekonomskih perspektiva i predviđanja eksperata UNWTO, projektuje se porast međunarodnih turističkih dolazaka po stopi od 4-5%. Radi se o povećanju iznad predviđenog proseka od 3,8% za period od 2010-2020. prema dugoročnoj prognozi UNWTO do 2030. godine.¹

Multiplikator dohotka u turizmu je 2,5 a zaposlenosti 1,65. Razvoj međunarodnog turizma odrazio se i na ukupan ekonomski razvoj turističkih zemalja, kako receptivnih, tako i emitivnih. Reč je pre svega o uticaju na rast društvenog proizvoda i nacionalnog dohotka, platni bilans i zaposlenost. Razvojem turizma najuspešnije se pokreće razvoj ukupne privrede, a sa rastućim učešćem stranih turista, turizam stvara fenomen "nevidljivog izvoza". Implikacije razvoja turizma mogu se posmatrati u ekonomskoj, geografskoj, psihološkoj, sociološkoj, biheviorističkoj, environmentalističkoj sferi i kao takav fenomen turizam "zaseca u sve pore privrednog i društvenog života".² Zbog svega pomenutog, mnoge zemlje uvrstile su turizam u svoje razvojne prioritete.

Kako je reč o radno intenzivnoj delatnosti koja obezbeđuje preko 200 miliona radnih mesta širom sveta, upravo ljudski resursi predstavljaju odlučujući faktor u procesu kreiranja i ostvarivanja konkurentne prednosti turističkih subjekata. Konačno, kvalitet turističkog proizvoda je u direktnoj zavisnosti od kvaliteta, stručnosti i znanja ljudskih resursa, što u krajnjem determiniše zadovoljstvo turista i nivo ostvarenog turističkog prihoda. Upravo navedene karakteristike turizma ukazuju na ključno angažovanje zaposlenih, kako bi se stekla i održala konkurentna prednost na savremenom turističkom tržištu. Reč je o delatnosti koju karakteriše brz razvoj i primena inovativnih rešenja, te se sa pravom očekuje da ljudski resursi u turizmu poseduju odgovarajuće formalno obrazovanje odgovarajuće struke, kao i da se konstantno stručno usavršavaju. Dodatne obuke mogu se provoditi periodično u vidu predavanja, seminara, obuka i treninga. Međutim, dugoročno gledano mnogo veći značaj za razvoj turističke privrede imaju dugoročni i srednjoročni programi povećanja kvaliteta formalnog obrazovanja. Kvalitet radne snage u turizmu nije moguće unaprediti bez razvijenog savremenog obrazovnog sistema. Sa pravom možemo reći da obrazovne ustanove predstavljaju ključne aktere u podizanju konkurentne prednosti savremenih turističkih preduzeća, kroz proces obezbeđivanja tržišta kvalitetnom radnom snagom.

1. SPECIFIČNOSTI ZAPOSLENIH U TURIZMU

¹ UNWTO *Tourism Highlights 2019 Edition*, [dostupno na www.unwto-tourism-highlights-2019.] (pristup 20.09.2019.godine)

² Bakić, O. (1996) *Upravljanje marketingom u poslovnoj i turističkoj politici*, Čigoja Beograd, . str. 77

Od ostalih privrednih delatnosti, turizam se razlikuje u sledećem: heterogenost strukture turizma, visok stepen elastičnosti tražnje turističkih usluga i neelastičnosti ponude, naglašen sezonski karakter poslovanja i specifičnosti u pogledu karaktera rada ove delatnosti.³ Značajno obeležje poslovnih aktivnosti u turizmu je njihov uslužni karakter što potencira ulogu živog ljudskog rada. Za aktivnosti na pružanju usluga karakteristična je istovremenost procesa stvaranja i konzumiranja samih usluga, odnosno neophodnost prisustva korisnika tokom pružanja usluge. Sastavni deo procesa pružanja usluge je uspostavljanje interpersonalnog kontakta, iz čega proizilazi i presudan uticaj ljudskog faktora na postizanje zadovoljstva korisnika. Stoga, ljudski resursi zaposleni u turizmu predstavljaju jedan od najvažnijih segmenata u funkcionisanju ove delatnosti (pored prostora i materijalne osnove), a od presudne je važnosti i njihov stav i odnos prema poslu. Zaposlene u turističkom sektoru karakteriše nekoliko osnovnih obeležja:

- Visoko učešće ženske radne snage u strukturi zaposlenih,
- Visok starosni nivo zaposlenih,
- Visoko učešće nekvalifikovane radne snage,
- Naglašena potreba za angažovanjem sezonske radne snage.

Prema karakteru i načinu obavljanja delatnosti, turizam više zapošljava žensku radnu snagu. Niz poslova koji se obavljaju u turističkim agencijama, a naročito hotelijerstvu pretežno obavljaju žene. Visok nivo starosne strukture zaposlenih, takođe je karakteristika rada u turističkoj delatnosti. Ovu nepovoljnu starosnu strukturu zaposlenih neophodno je popraviti angažovanjem mladih obrazovanih ljudi, koji raspolažu znanjem stranih jezika, informatičkom pismenošću, a pre svega stručnim kvalifikacijama stečenim u toku redovnog školovanja. Složena i heterogena struktura turizma uslovljava angažovanje kadrova različitih stručnih profila i velikog raspona u nivou obrazovanja. Postoje određena radna mesta za koja nije potrebna stručna kvalifikacija, kao ni potpuno obrazovanje, a koja nisu u direktnom kontaktu sa potrošačem. Sa pravom se može javiti dilema u obezbeđivanju kvalitetnog nivoa usluge angažovanjem takvih kadrova. Nadalje, savremeno potrošačko društvo utiče na promene želja i ponašanja turista, koji sve više zahtevaju visokokvalitetnu i sofisticiranu uslugu pruženu od strane kvalitetnog i stručnog kadra. S obzirom da je kvalitetna usluga temelj cele turističke delatnosti, najbolje rešenje je primena kontinuiranog obrazovanja koji omogućava svim kadrovima prilagodavanje novim trendovima i promenama koje su izazvane potrebama savremenih turista. Još jedna od specifičnosti turističkog sektora je fluktuacija radne snage u toku godine, jer se za pojedine vidove turizma i određene poslove deo zaposlenih angažuje samo vreme turističke sezone. Sezonski radnici se obično regrutuju iz redova nezaposlenih ili privremeno nezaposlenih lica, često bez potrebnih kvalifikacija i potrebnog radnog iskustva za obavljanje traženih poslova. Sve ovo stvara probleme menadžerima u obezbeđivanju kvalitetnog stručnog kadra za duži vremenski period.

2. OBRAZOVANJE I OBUKA ZAPOSLENIH U TURIZMU

Obezbeđivanje ljudskih resursa koji raspolažu odgovarajućim znanjima, sposobnostima i veštinama ima strateški značaj za svako preduzeće, a samim tim i za nacionalnu ekonomiju. U cilju sticanja i održavanja ostvarene konkurentske prednosti, preduzeće mora konstantno da razvija znanje, inovativnost i kreativnost zaposlenih. „Konkurentnost kadrova je, često puta, znatno važnija karika od konkurentnosti proizvoda (usluga) pa, otuda, pojedina preduzeća nisu

³ Unković S.; Zečević B. (2016) *Ekonomika turizma*, Ekonomski fakultet Beograd, str. 26-27

u mogućnosti da se bore protiv konkurentskih preduzeća, upravo zbog nedostatka kvalitetnih kadrova, do čega su sami doveli“.⁴ Sve češće se nameće tvrdnja da za uspeh savremenog turističkog preduzeća nije presudan kapital, već nivo obrazovanja i znanja zaposlenih. Uporedo sa razvojem turizma, razvijaju se i kadrovi koji svoje životno i radno opredeljenje vezuju za ovu granu privrede. Paralelno, razvojnu evoluciju doživljavaju i obrazovne institucije koje školuju visokostručan i specijalizovan kadar iz oblasti turizma. Obrazovanje, razvoj i obuka zaposlenih u turizmu od izuzetne su važnosti za uspeh i održavanje konkurentske prednosti u turističkoj industriji. Turizam sam po sebi predstavlja područje koje karakteriše brz razvoj i primena inovativnih rešenja, te se očekuje da zaposleni u turizmu imaju i odgovarajuće formalno obrazovanje potrebne struke, ali i da se stalno stručno usavršavaju.⁵ Osnovni problemi u formiranju kvalitetne kadrovske strukture u turizmu vezani su za problem obezbeđenja relativno višeg znanja i obrazovanja zaposlenih. Pri tome je paradoksalna činjenica da su primanja zaposlenih u turizmu (ne samo u našoj zemlji) relativno niska.⁶ Sve ovo ima za posledicu izražene fluktuacije radne snage, što dodatno otežava obezbeđenje kvalitetnih kadrova.

Zbog sve veće konkurencije na turističkom tržištu, ali i sofisticiranosti potrošača, kadrovi koji su već zaposleni u turizmu imaju stalnu potrebu za inoviranjem i usavršavanjem svojih stručnih znanja. Nova znanja, veštine i sposobnosti usvajaju se kroz različite programe obuka, stručnog usavršavanja i razvoja ljudskih resursa: stručni seminari i predavanja, stručna praksa, pripravnički staž, mentorstvo, informatička pismenost, učenje stranih jezika, poslovno komuniciranje, upravljanje promenama, obuka u simuliranim slučajevima itd.⁷

3. OBRAZOVANJE KADROVA U TURIZMU REPUBLIKE SRPSKE

Iako raspolaže ogromnim potencijalima za razvoj i ostvaruje stalni porast dolazaka i broja noćenja, turizam u BiH i Republici Srpskoj se nalazi u početnoj fazi razvoja. Na lestvici konkurentnosti turizma, koju sačinjava Svetski ekonomski forum (WEF), BiH se ove godine među 140 država uvrstila na 105. mesto. BiH se na lestvici popela za osam mesta, a njen skor 3,3 za 5,2% je bolji je nego u istraživanju 2017. godine.⁸ Tokom 2018. godine, Republiku Srpsku je posjetilo 381.802 turista, što je za 10,8% više u odnosu na prethodnu godinu. U istom periodu relizovano je 926.939 noćenja, što je više za 16,7% nego 2017. godine.⁹

U strukturi zaposlenog stanovništva Republike Srpske 2018. godine ugostiteljstvo i turizam učestvovali su sa 5%, a deset godina ranije

⁴ Bataveljić, D., Bakić, R., Matić, M., *Znanje kao značajan ljudski resurs i njegov doprinos u procesu evropskih integracija*, Banja Luka, 2011, „EDA-SOL 2011“, str. 44-50, 23.09.2011.

⁵ Bakić, O. (2011). *Marketing u turizmu*. Univerzitet Singidunum Beograd, str. 31

⁶ Holoway, J. Christopher (2002) *The Business of Tourism*; Six edition, Harlow (Prentice Hall), str. 292

⁷ Stefanović, V.; Blagojević, S. (2009): *Menadžment ljudskih resursa u turizmu*, Prirodno – matematički fakultet, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Univerzitet u Novom Sadu, str. 90

⁸ Izveštaj Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 temelji se na proceni 14 faktora konkurentnosti turističkog sektora, unutar četiri ključne kategorije. One se odnose na održivost okoliša, turističku politiku i stanje razvojnih uslova, infrastrukturu, te prirodne i kulturne resurse. [dostupno na <http://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>] (pristup 01.10.2019.godine);

⁹ Bilten *Turizam*, 2019. Republički zavod za statistiku Banja Luka

učesće je iznosilo 5,5%.¹⁰ Pokazatelj ne uključuje zaposlene u turističkim organizacijama i agencijama, tako da je broj zaposlenih u turističkoj privredi nešto veći od navedenih pokazatelja. Turistička delatnost angažuje pretežno kadar sa srednjom stručnom spremom, zatim VKV i KV radnike. Preciznih statističkih podataka o stručnoj spremi zaposlenih u turizmu u Republici Srpskoj nema, ali se na osnovu parcijalnih pokazatelja može zaključiti da kadar sa VS i VSS čini tek 10-15% zaposlenih. Čak trećinu zaposlenih čini kvalifikovana radna snaga.¹¹

Razlike u broju zaposlenih u turizmu Republike Srpske prisutne su i po opštinama/gradovima, što je jedan od pokazatelja razlika u razvijenosti turizma i valorizacije turističkih potencijala pojedinih delova Republike. U samo sedam opština/gradova (Banja Luka, Prijedor, Bijeljina, Pale, Doboj, Gradiška i Laktaši) zaposleno je preko 50% svih angažovanih u turizmu Republike.

U Republici Srpskoj srednjoškolsko obrazovanje obavlja 89 javnih ustanova, od kojih se u 16 obrazuju kadrovi potrebni za razvoj turizma i ugostiteljstva. Ukupan broj učenika koji pohađaju srednje škole kreće se oko 44.000.¹² Planom upisa učenika u srednje škole za školsku 2019/2020. godinu, koje je donelo Ministarstvo prosvjete i kulture Republike Srpske, u prvi razred srednjih škola ugostiteljsko-turističke struke planiran je upis 830 učenika u 35 odeljenja. Od ukupnog broja učenika 59% su učenici četvorogodišnjih turističkih i ugostiteljskih škola i 41% učenici trogodišnjih ugostiteljskih škola.

Tabela 1: Plan upisa učenika u srednje škole za školsku 2019/2020 – ugostiteljsko - turistička struka

Ustanova	Naziv struke	Zanimanje	Step en	Broj učenika	Broj odeljenja
JU „Ugostiteljsko – trgovinska – turistička škola“ Banja Luka	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	48	2
		Ugostiteljski tehničar	IV	24	1
		Kulinarski tehničar	IV	48	2
		Konobar	III	24	1
KUvar	III	48	2		
JU „Srednja stručna i tehnička škola“ Gradiška	Ugostiteljstvo i turizam	Konobar	III	24	1
		Kuvar	III	24	1
JU SŠC „Đuro Radmanović“ Novi Grad	Ugostiteljstvo i turizam	Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU „Ugostiteljsko ekonomska škola“ Prijedor	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU Srednja škola „Čelinac“ Čelinac	Ugostiteljstvo i turizam	Poslastičar	III	24	1
JU SŠC „Jovan Dučić“ Knežev	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	22	1
JU CSŠ „Petar Kočić“ Srbac	Ugostiteljstvo i turizam	Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU SŠC „Jovan Dučić“ Teslić	Ugostiteljstvo i turizam	Ugostiteljski tehničar	IV	24	1
		Kulinarski tehničar	IV	24	1
		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU „Stručna i tehnička škola“ Derventa	Ugostiteljstvo i turizam	Kuvar	III	22	1
JU „Ugostiteljska i trgovinska	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Ugostiteljski tehničar	IV	12	0,5
		Kulinarski tehničar	IV	12	0,5

¹⁰ Bilten *Plate, zaposlenost i nezaposlenost* 2019. Republički zavod za statistiku Banja Luka

¹¹ Strategija razvoja turizma Republike Srpske za period 2011-2020.godine (2011), Republika Srpska, Vlada, str. 21

¹² *Strategija razvoja obrazovanja RS za period 2016-2021*, Vlada Republike Srpske str. 18

škola“ Doboj		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU „Srednja stručna škola“ Janja	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU SŠC „Petar Kočić“ Zvornik	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5
JU „Srednjoškolski i centar“ Pale	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	48	2
		Kulinarski tehničar	IV	24	1
JU SŠ „28.juni“ Istočno Novo Sarajevo	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Ugostiteljski tehničar	IV	12	0,5
		Kulinarski tehničar	IV	12	0,5
JU SŠC „27. Januar“ Rogatica	Poljoprivreda i prerada hrane	Agro-turistički tehničar	IV	18	1
JU „Centar srednjih škola“ Trebinje	Ugostiteljstvo i turizam	Turistički tehničar	IV	24	1
		Konobar	III	12	0,5
		Kuvar	III	12	0,5

Izvor: Plan upisa učenika u srednje škole za školsku 2019/2020 godinu, Ministarstvo prosvjete i kulture Republike Srpske¹³

Zakonom o visokom obrazovanju, a u skladu sa Bolonjskom deklaracijom, uspostavljeni su principi pružanja visokog obrazovanja u Republici Srpskoj u skladu sa evropskim standardima.

U Republici Srpskoj akreditovano je 16 visokoškolskih ustanova i websajt ustanova¹⁴, od kojih kadrove iz oblasti turizma obrazuje 5 ustanova. Prema zvaničnim statističkim podacima, školske 2018/2019. godine, na području RS visokoškolsko obrazovanje provodilo se na 9 univerziteta (2 javna i 7 privatnih) i 12 visokih škola (2 javne i 10 privatnih), odnosno 93 fakulteta, 5 akademija i 2 teološka fakulteta. Prema istom izvoru, školsku 2018/2019. godinu upisalo je 29.006 studenata. Zabrinjavajući je podatak da se na univerzitetu u RS, svake školske godine upisuje sve manji broj studenata, npr. 2014/2015. godine upisano je 39.735 studenata.¹⁵

Tabela 2: Pregled visokoškolskih ustanova koje obrazuju kadrove za potrebe turizma

Visokoškolska ustanova	Fakultet/ studijski program	ECTS
Univerzitet Istočno Sarajevo	Ekonomski fakultet Pale/ SP Turizam i hotelijerstvo	240
Univerzitet Sinergija Bijeljina	Fakultet za poslovnu ekonomiju/ SP Turizam i hotelijerstvo	240
Nezavisni Univerzitet Banja Luka	Ekonomski fakultet/ Ekonomija i poslovanje/ modul Turizam	240
Univerzitet za poslovne studije Banja Luka	Fakultet za Turizam i hotelijerstvo/ studijske grupe: turizam hotelijerstvo, restoraterstvo, gastronomija	240 180
Visoka škola za turizam i hotelijerstvo Trebinje	SP Poslovna ekonomija turističke privrede SP Turizam i hotelijerstvo	240 180

¹³ Ministarstvo prosvjete i kulture Republike Srpske, Plan upisa 2019/2020 ; [dostupno na <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpk/Documents/Plan%20upisa%20-%2020192020.pdf>] (pristup 01.10.2019.godine);

¹⁴ Ministarstvo za naučno tehnološki razvoj, visoko obrazovanje i informaciono društvo: Akreditovane visokoškolske ustanove u Republici Srpskoj ; [dostupno na <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mnk/akreditvu/Pages/default.aspx>] (pristup 01.10.2019.godine)

¹⁵ Bilten *Visoko obrazovanje 2018/2019*, Republički zavod za statistiku Banja Luka 2019.

4. ZAKLJUČAK

Prethodnih nekoliko godina Svetska turistička organizacija u svojim programima poseban naglasak stavlja na razvoj kadrova u turizmu, ističući da kadrovi predstavljaju ključni faktor oblikovanja strategija i ostvarivanja konkurentskih prednosti na globalnom turističkom tržištu. Pored značaja formalnog obrazovanja, naglašava se uloga permanentnog obrazovanja i obuka, koji moraju slediti savremene trendove u turizmu i tehnološki razvoj.

Analiza obrazovne strukture zaposlenih u turizmu Republike Srpske pokazuje:

- Nisko učešće zaposlenih u ukupnom broju zaposlenih (5%),
- Značajne razlike u broju zaposlenih po opštinama i gradovima,
- Trećinu zaposlenih čini nisko kvalifikovana radna snaga,
- Nisko učešće zaposlenih sa visokom i višom stručnom spremom (10-15%),
- Kadrove iz oblasti turizma obrazuje 16 srednjih škola i 5 visokoškolskih ustanova.

Ljudski kapital u turističkoj delatnosti se može pretvoriti u najbolji, ali i najlošiji deo turističke ponude, te je stoga za razvoj i poslovanje presudan značaj obrazovanja i stručnog usavršavanja kadrova. Poseban akcenat se mora staviti na kvalitet ponude obrazovanja turističke struke na svim nivoima, a posebno na nivou visokog obrazovanja.

LITERATURA:

- [1] Bakić, O. (1996) *Upravljanje marketingom u poslovnoj i turističkoj politici*, Čigoja Beograd
- [2] Bakić, O. (2011). *Marketing u turizmu*. Univerzitet Singidunum
- [3] Bataveljić, D., Bakić, R., Matić, M., *Znanje kao značajan ljudski resurs i njegov doprinos u procesu evropskih integracija*, Banja Luka, 2011, „EDA- SOL 2011“
- [4] Bilten *Plate, zaposlenost i nezaposlenost* 2019. Republički zavod za statistiku Banja Luka
- [5] Bilten *Turizam*, 2019. Republički zavod za statistiku Banja Luka
- [6] Bilten *Visoko obrazovanje 2018/2019*, Republički zavod za statistiku Banja Luka 2019.
- [7] Holoway, J. Christopher (2002) *The Business of Tourism*; Six edition, Harlow (Prentice Hall)
- [8] Stefanović, V.; Blagojević, S. (2009): *Menadžment ljudskih resursa u turizmu*, Prirodno – matematički fakultet, departman za geografiju, turizam i hotelijerstvo, Univerzitet u Novom Sadu,
- [9] Strategija razvoja turizma Republike Srpske za period 2011-2020.godine (2011), Republika Srpska, Vlada
- [10] *Strategija razvoja obrazovanja RS za period 2016-2021*, Republika Srpska, Vlada
- [11] Unković S.; Zečević B. (2016) *Ekonomika turizma*, Ekonomski fakultet Beograd
- [12] UNWTO *Tourism Highlights 2019 Edition*, (dostupno na www.unwto_tourism_highlights_2019)
- [13] <http://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2019>
- [14] <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mpk/Documents/Plan%20upisa%20-%2020192020.pdf>
- [15] <http://www.vladars.net/sr-SP-Cyrl/Vlada/Ministarstva/mnk/akreditvu/Pages/default.aspx>