

НЕОПХОДНОСТ “ЗНАЊА О ЗНАЊУ“ У ТУРИЗМУ

ВИДОЈЕ СТЕФАНОВИЋ¹, ДОБРИЦА ЈОВИЧИЋ*²

¹Универзитет у Нишу - Природно-математички факултет, Вишеградска 33, Ниш, Србија

²Универзитет у Београду – Географски факултет, Студентски тр 3/3, Београд, Србија

Сажетак: Знање, као најпродуктивнији чинилац производње и међународне конкурентности, логично представља област од највећег интереса за сваку државу, јер се његовим увећањем и ширењем постиже више стратешки важних циљева. Међутим, увек остаје отворено питање обима, дубине, начина, смера, интензитета итд. државне регулације тако осетљиве и витално важне области рада као што је “производња” знања (научно-истраживачки рад), његова дисеминација, трансфер и употреба, али и злоупотреба. У том смислу потребно је указати и на постојање међународних (глобалних) механизма контроле, не толико стварања, јер то и није сасвим могуће, колико примене неких знања (контрола нуклеарног наоружања, контрола употребе токсичних и радиоактивних материја итд.), чиме се, заправо, човечанство брани од себе самог, од својих неодговорних припадника. Будући да је туристичка делатност радно интензивна и динамична, употреба знања је неопходна у свим модалитетима пружања туристичких услуга. Висококонкурентно туристичко тржиште, такође захтева велики квантум знања.

Кључне речи: знање, туризам, употреба знања.

Увод

Данас више готово ником није потребно објашњавати зашто се време у коме живимо зове „ера знања“, и сходно томе зашто све главне економске и друге процесе који се сада одвијају најчешће описују именице и синтагме: знање, интелигенција, економија знања, друштво знања (Drucker, 1993), управљање знањем, интелектуализација и сл., или одговарајући придеви – интелектуални капитал, интелигентни системи итд. (Вујић, 2010). Почетком 1990-их познати јапански теоретичар Nonaka (1991) написао је да „у економији у којој је извесна само неизвесност једини сигуран извор трајне конкурентске предности је – знање“. Истовремено, он прави разлику између два типа знања: а) експлицитно, односно формално и систематизовано које се може лако пренести и делити и б) „немо“ (тацит), које се састоји од суме свих вештина, техника, искустава на бази покушаја и грешака које је неки појединац стекао у својој пракси.

Полазећи од чувене Беконове мисли да је знање моћ, савремене технолошке могућности брзе и скоро потпуне дифузије знања на читавом простору наше планете на нови начин пондеришу моћ знања: оно постаје све моћније јер се дели и припада све већем броју људи. „Глобално село“, као информатичко - комуникациони, дакле више технолошки него културолошки феномен, већ је веома развијено, у њему

* e-mail: dobricaj@eunet.rs

постоје велики „информатички трагови“ (базе податка, електронске библиотеке, архиви и сл.), широке „авеније“ и „аутопутеви“ за проток огромне количине информација, али зато остаје све мање идиличних и локално специфичних места у којима ће се јасно препознати ко су становници „села“. Зато се отвара питање како постићи да „село“ буде и модерно и развијено, а истовремено и традиционално, локално препознатљиво, са својим специфичним фолклором и атмосфером (Стефановић, 2007).

Знање, као најпродуктивнији чинилац производње и међународне конкурентности, логично представља област од највећег интереса за сваку државу, јер се његовим увећањем и ширењем постиже више стратешки важних циљева. Међутим, увек остаје отворено питање обима, дубине, начина, смера, интензитета итд. државне регулације, тако осетљиве и витално важне области рада као што је „производња“ знања (научно-истраживачки рад), његова дисеминација, трансфер и употреба, али и злоупотреба. У том смислу потребно је указати и на постојање међународних (глобалних) механизма контроле, не толико стварања, јер то и није сасвим могуће, колико примене неких знања (контрола нуклеарног наоружања, контрола употребе токсичних и радиоактивних материја итд.), чиме се, заправо, човечанство брани од себе самог, од својих неодговорних припадника.

Из досадашњих тенденција односа државе према сегменту знања може се закључити да ће и убудуће све државе бити растуће присутне на подручју научног и технолошког стваралаштва и образовања као вида ширења знања (Стефановић, 2010). Значи, мада би ова подручја, принципијелно, требало да буду најслободније зоне човековог духа, она ће, штавише, постајати најрегулисаније области човековог рада.

Неопходност знања о знању

Опште је мишљење да живимо у добу када се наша стварност мења толиком брзином да готово свака синтагма којом желимо назвати своју епоху врло брзо застари и ретко остаје актуелна дуже од само неколико година. „Постиндустријско друштво“, „кибернетско друштво“, „дигитално“, „информатичко“, „виртуелно“ и сл., само су неки од покушаја да се симболичким називом апострофира оно што поједини његови аутори сматрају да је најзначајнији или најупечатљивији знак епохе. При томе, мање је важно колико је који аутор у томе био успешан и оригиналан, од тога какав се стварни садржај крије иза сваког наведеног назива. „Ипак, без обзира на етимолошке разлике наведених назива, иза свих њих јасно се назире заједничко порекло свих садржаја које ти називи желе изразити – знање“ (Покрајац, 2003).

Знање дефинитивно постаје не само симбол свих човекових постигнућа, него свакодневно задобија и стално нове димензије и значења, због чега се чини да је Dгускег употребио сасвим прикладну синтагму за ознаку савременог цивилизацијског тренутка – „друштво знања“. Наравно, јасно је да то, на жалост, није обележје свих савремених друштава, али овом приликом се прате и оцењују развојни процеси у најразвијенијим земљама света, које, објективно битно утичу на смер, садржај и ритам промена у читавом преосталом делу света. Разуме се, то значи да се не прихватају и подржавају све те промене и начини њиховог управљања, као што и све друге земље треба неизоставно и без остатка да следе и копирају искуства развијених.

Напротив, свака, па и најнеразвијенија, земља треба да има право да самостално бира пут сопственог развоја. Једино нема право да свој развој заснива на угрожавању туђег развоја. Полазећи од тако дефинисаног претходног става покушаћемо да шире објаснимо суштину концепта знања и као извора човекове духовне моћи и као фактора свеукупног развоја, али и као нарочитог облика капитала и уопште као чиниоца најразличитијих и све интензивнијих цивилизацијских

промена. У вези са тим, већ на први поглед се намећу два прилично противуречна закључка:

- 1) Количина знања, посебно технолошког, огромно је нарасла и даље се повећава неслућеном брзином и
- 2) Нека битна знања човечанству још увек критично недостају, а највише она која се односе на знања заједничког (друштвеног) живота и одговорног односа према природи.

Због тога, треба чинити све да се целокупно знање, а не само неки његови видови, још више и брже развија, шири и утиче на наше свакодневно понашање. Наша цивилизација тек сада достиже ниво када долази до масовније спознаје – дакле знања – о важности знања (знање о знању) уопште, а неких нарочито и посебно. У ефикасност (не увек и ефективност) технолошког знања готово да су сви људи на планети већ прилично уверени. Многи су на жалост, управо због те ефикасности и веома уплашени. Међутим, остаје још пуно тога да се учини на плану ширења знања о потреби складнијег и мање конфликтног живота у светској заједници, прихватајући све међусобне разлике. Или заиста још увек неко не зна да без тога не може опстати нити једна социјална заједница. Од породице до државе?

Све то указује на потребу суштинског заокрета у структури напора у стварању и посебно примени знања, а у циљу свестраног развоја човека и његових хуманистичких потенцијала, а не само у циљу задовољења прагматичних и утилитарних потреба. Нужна је, дакле, транзиција од парцијалног ка универзалном остварењу човека, чему највише може допринети ново знање и ново управљање знањем, односно „примењивања знања на знање“ (Drucker, 2002).

Кругови ширења знања

Приступ анализи знања као својеврсног мега и мета фактора свих развојних процеса захтева извесну, ако не ревизију, онда свакако сплашњавање сада преовлађујућег сазнајног и едукативног оптимизма који нас заплускује са свих страна. При томе, морамо разликовати неколико аналитичких нивоа:

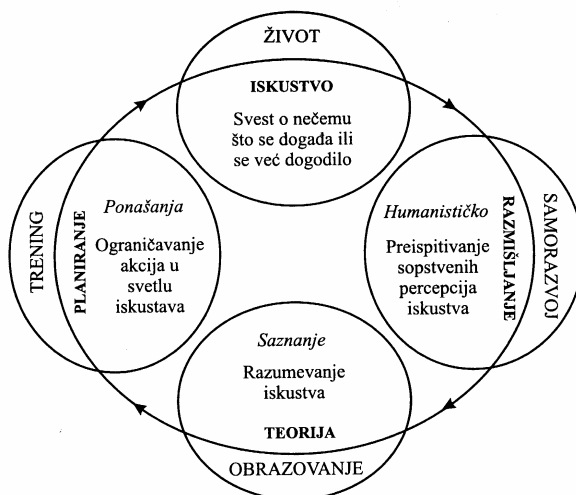
- а) ниво појединца,*
- б) корпоративни ниво (предузеће),*
- в) ниво друштва (државе) и*
- г) глобални ниво.*

Када је реч о човеку – појединцу, ради се о непрекидном и све уобразнијем расту интелектуалних и образовних потреба које он задовољава кроз различите канале и процедуре формалног, а све више и неформалног образовања. Последње деценије свуда у свету обележене су наглим успоном и порастом тзв. самообразовања и обуке (тренинга) и то кроз читав радни век (long-life education), због неопходности перманентног усвајања нових образовних садржаја који долазе из науке, као и и најшире праксе, домаће и иностране.

Мада је одувек живот сваког човека у процесу његове социјализације био битно испуњен учењем, тек у најновије време овај друштвени процес задобија своје потпуно и ново значење. Експлозиван пораст најразличитијих знања и њихова информатичка дифузија напосто су заплуснули савременог човека који је одједном суочен са великим изазовом избора: шта, а онда како, којим начинима, поступцима и средствима учити. У свим земљама света статистике показују све већи обухват људи различитим нивоима и врстама образовања. Тзв. примарно (основношколско) је законска обавеза сваког грађанина, а секундарно се готово подразумева као образовни минимум за све већи број људи. Ипак, најзначајније се промене дешавају у области високог образовања (терцијарно образовање), јер оно даје печат свим осталим

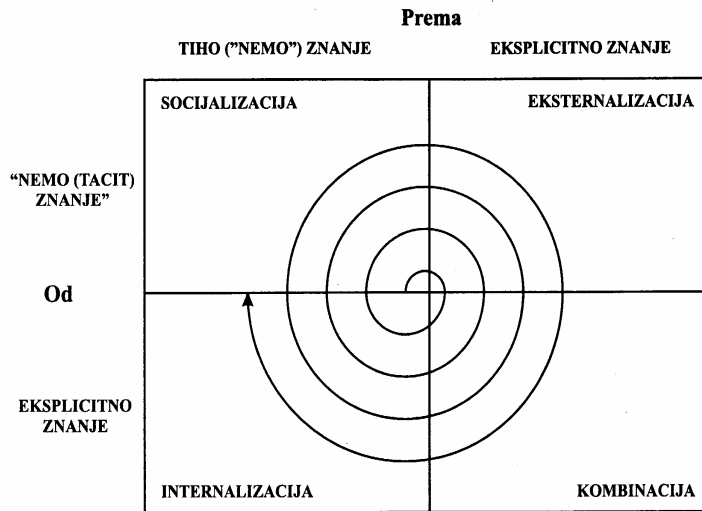
сегментима и утире пут за нове револуције знања, што је и разлог да је овај ниво образовања стални предмет тзв. реформи образовања. Ове реформе су, у ствари, покушаји оптимизације програмских садржаја (актуелност, тешња веза са праксом, критичност и сл.), метода (самообразовање, учење на даљину, интерактивно учење, виртуелне учионице итд.), квалитета учесника (наставници, студенти) и њиховог односа, као и свих других елемената овог, за свако друштво кардинално важног питања.

Од свих актуелних транзиција вероватно је најважнија управо она која се одвија у човековој менталној сфери, јер она подразумева и транзицију вредносних судова, традиције и искуства, обичаја и навика, принципа и циљева и свега осталог што обликује интелектуални, морални, културни, политички, естетски, па чак и религијски профил савременог човека. (Стефановић, 2008). Изазови „новог“ посебно снажно делују на младе, а пре свега на ђаке и студенте. Искушења да „новом“ увек треба дати предност над старим и традиционалним често прате и она која дискретно, али све чешће и сасвим отворено, фаворизују прагматизам и утилитаризам и промену као такву, „по себи“ („само нека буде другачије“), што све процесу учења даје сасвим нове димензије и задатке.



Слика 1. Процес учења (прилагођено према Lee et al., 1996)

Сасвим се подразумева да различите земље, зависно од њихових циљева развоја, материјалних могућности, културних традиција итд., имају веома различите приступе овом питању, па самим тим имају и веома различите образовне системе. Један од најважнијих циљева сваког од њих јесте оспособљавање све већег броја људи за такве промене које ће донети бољу будућност већини, а на таласу стварања, ширења и усвајања нових знања и уверења која не смеју постати средства подјармљивања и доминације, него карика повезивања и сарадње на глобалном нивоу. Све друго било би заправо пут у ново ропство (технолошко, информатичко и сл.) када би и парадигма „друштва знања“ постала само још једна технократска заблуда и интелектуалистичка обмана којом се жели прикрити тиха деградиција и клизање савремене цивилизације у ново, супертехнолошко варварство. Због свега, учење мора бити схваћено и практиковано као нарочито прожимање већег броја процеса (размишљање, планирање, теорије, тренинг, саморазвој итд.) који сачињавају стварни живот као вечито „путовање у будућност“, што се види из наредне слике.



Слика 2. Спирала знања (прилагођено према Mintzberg et al., 1998)

Њихова спремност и способност да свакодневно проширују спиралу знања неизбежно ће постати најважнија мера компетентности и стварна лидерска легитимација и за све будуће пословне промене које се незаустављиво приближавају. Прилично умртвљени интелектуални капитал већине наших предузећа може бити активиран само креативним импулсима маштовитих и високомотивисних, предузетнички и лидерски оријентисаних менаџера, који умеју да инспиришу, који уживају поверење запослених и одушевљено верују у своју визију за чије остварење траже следбенике. У том смислу, они своје напоре морају усмерити на: (1) креирање, (2) идентификовање, (3) прикупљање и (4) организовање најбољих искустава и интерног знања, затим (5) поделу знања са свима запосленима и пружање помоћи да га они (6) прихвате и (7) примене у својој пракси, али сада као ново, активно знање. Ово ново знање убрзо ће захтевати још новије, а то значи још креативније људе, дакле још више интелектуалног капитала, тако да се променом обезбеђује не само опстанак, него и развој, дакле спирално, а не циркуларно кретање.

Где је ту туристичка делатност

Паралелно с развојем туризма развијали су се и кадрови који су своје животно и радно опредељење, те економске и егзистенцијалне интересе везали за туризам као друштвену и привредну активност.

Уз туризам, своју развојну еволуцију доживљавају и образовне институције које, донедавно припремајући кадрове само за класичне угоститељске струке и занимања, прерастају у институције за школовање високостручних и специјализованих кадрова за широк спектар потреба које захтева туристичка делатност (Pearce, 1982). Истовремено, у профилирању и образовању кадрова за потребе туризма укључују се бројна подручја образовања и научне институције (осим туризмологије, географије, економије и права још и социологија, психологија, наука о организацији, наука о кадровима, медицина, биологија, хемија, технологија, архитектура, физичка култура, филологија, педагогија, екологија и др.), које

проучавају феномен, односе и последице које настају услед масовних привремених кретања људи ради задовољавања туристичких потреба.

Кадрови који већ раде или који се припремају за рад у туризму принуђени су да стално иновирају и усавршавају своје стручно знање због све веће конкуренције знања и идеја, како на унутрашњем тако и међународном тржишту, не само на подручју прихвата туриста, већ и у изналагању нових облика живота које туристи очекују приликом свог боравка у одређеној дестинацији. Улога људског фактора - кадрова - у туризму од посебног је значаја. Туристичко пословање у већини случајева одвија се непосредним контактом и на лицу места између произвођача туристичке услуге и потрошача - туристе. Због тога је управо и посебна специфичност и значење кадрова који раде у туризму. Није потребно посебно наглашавати да су хуманијем и човеку прикладнијем туризму потребни кадрови који, осим стручности, поседују и широке хуманистичке идеје и образовање. Туристички кадрови у свим туристичким местима морају поседовати широку општу и хуманистичку културу и образовање (Стефановић, 2010).

Заправо, кадрови у туризму биће усмеравани да истовремено поступају по начелима економске ефикасности, али, истовремено они морају поступати и према својим гостима - туристима - као несебични „алтруистички“ домаћини, пуни разумевања за њихове „психолошке патње“ - терапеути, али и физичке проблеме, а истовремено морају поседовати нешто од образовања психолога како би се могли приближити психолошком идентитету сваког госта или туристе (Покрајац, 2009). Када желе завирити у његов културни идентитет, кадрови у туризму постају културолози и етнолози, па чак антрополози.

У погледу одржавања „здраве животне кондиције“ туриста, кадрови у туризму мораће знати основе физиологије и анатомије људског тела. Туристи који кроз свој годишњи одмор желе надокнадити пропуштено целогодишње време очекује потпуну телесну и духовну динамику за време свог боравка на туристичком подручју. Према томе, од кадрова у туризму се очекује да буду културни и спортски, али и здравствени аниматори.

Услужно особље мора бити посебно образовано да би могло успоставити непосредни контакт са гостом и пружити му целовиту и људску информацију, јер је турист презасићен информатичком перфекцијом коју читава на компјутерском монитору.

Осим традиционалних гастрономских умећа од кадрова у туризму очекује се да буду и творци нове „здраве“ прехране. Турист на одмору или пропутовању хоће живи „software“ свог „здрог“ менија. Он хоће директан контакт са гастрономом, а овај је дужан знати стручно, и на језику туристе, објаснити састав и поступак припремања јела да би туриста по повратку у свој свакодневни животни амбијент то могао и сам себи припремити. Свакако да се више не може ни приближно одржати схватање о „угоститељу као особи код које се може појести супа или директору хотела као произвођачу преноћишта“ (Krippendorf, 1984).

Имајући у виду све већу информатизацију у туристичким капацитетима, кадрови у туризму мораће поседовати знатно већи степен информатичке писмености. Посебно и због тога што су корисници туристичких услуга све више људи високе информатичке писмености и врло добро знају могућности примене и помоћи информатичке технологије, у свим видовима туризма.

Демографска статистика указује да највећи део развијеног човечанства рапидно стари и да ће до 2025. године само 3% светског становништва млађег од 27 година припадати развијеном делу света у Европи и Северној Америци (Drucker, 2001). Таква демографска кретања већ се уочавају у све већем броју посета туриста трећег животног доба одређеним (бањским) туристичким дестинацијама, али она

иницирају и одређене промене које морају захватити и кадровску политику у туризму.

Људски век се све више продужује. Људи који иду у пензију још су у доброј физичкој и психичкој кондицији и пуни животног богатства и искуства. Многи од њих радо би прихватили посао у климатски здравој туристичкој дестинацији, уз мање финансијске накнаде, али уз осигуран смештај и исхрану. Све то може посебно доћи до изражаја у раду за време викенда или празника када млађи део кадрова нерадо прихвата радне обавезе.

У туризму XXI века, посебно у нашим крајевима, доћи ће до потпуне експанзије и легализације породичних хотела (Јовичић, 2006.) Њихови власници мораће стално иновирати своје знање, али и иницирати континуирано образовање свих чланова своје породице.

У овом веку посебно значење у туризму имаће они кадрови којима је намењена руководећа и креативна улога. Уколико се настави досадашњи развојни тренд туризма потпомогнут и узрокован инфорамтичком и другим савременим технологијама могу се очекивати даље велике промене на подручју коришћења слободног времена и „индустрије“ одмора и забаве (Черовић, 2004). Компликације једино може избећи и решити стручни и образовани кадровски потенцијал који је посредно или непосредно укључен у туристичке токове.

Међутим, да би кадрови стекли такве способности за избегавање компликација које туризам носи, нужно је стално јачати образовне процесе и образовање туристичких кадрова. Због тога је нужна сасвим нова концепција школовања туристичких кадрова, која би, уз базична знања, посебан акценат у својим образовним програмима стављала на значење човека, а тиме и кадрова у туризму. Једино на тај начин могуће је конципирати туризам ради човека, а не човека, као данас, ради туризма (Krapf, 1963.).

Револуционарне промене које са собом носи трећа технолошка револуција су захватиле и туристички комплекс. А оно основно што претходи сваком развоју и свим променама је, свакако, кадровска компонента. Какви су, дакле, кадрови неопходни туризму у актуелном миленијуму? Кадрови који већ раде, или се припремају за рад у неком од видова туризма принуђени су да стално иновирају и усавршавају своје стручно знање, због све веће конкуренције знања и идеја на туристичком тржишту. И то не само на подручју прихвата туриста, већ и у изналажењу нових облика живота који туристи очекују приликом свог боравка у некој туристичкој дестинацији (Јовичић, 2009).

Нова знања у туризму

Образовни систем у скоро свим туристичким земљама не прати трендове модерног туризма. Због тога на многим подручјима недостају квалитетни кадрови, а без квалитетног кадра нема ни квалитетног туризма. Према доступним релевантним изворима, сектору туризма недостаје добро школовано и оспособљено (обучено) особље за послове средњег степена одговорности у организацији и са специфичним знањима и вештинама за сваки појединачни сегмент понуде (www.btw.de; <http://www.wttc.org>). Најчешће наведене слабости у сектору туризма су: мањак темељних знања и вештина о туристичким производима и услугама, циљна тржишна подручја, маркетинг, продаја, усмереност на потрошаче и електронска обрада података о резервацијама путем Интернета. Запосленима недостају и интеркадровске вештине, посебно у пословима развоја људских потенцијала и директног контакта с потрошачима.

При томе потребе за специфичним стручним знањима нужно је дефинисати према категорији радних места. На нивоу менаџмента потребне су пре свега стручне вештине и знања која се сусрећу на различитим организационим нивоима. Менаџерима по правилу требају знања из рачуноводства, права, економике, маркетинга, управљања људским потенцијалом, пословног и стратешког планирања (Hudman, 1989). Од менаџера се очекује да поседују стручна знања и способности везана за: рад на рачунару, развој производа, иновације, управљање дестинацијом, управљање пројектима, управљање резултатима, савладавање утицаја глобализације, управљање променама, креирање маркетинга и др. Посебну пажњу потребно је посветити едукацији приватних предузетника и других субјеката у туристичкој дестинацији. Они су недовољно упознати са прописима и стандардима смештајних јединица. О томе говори следећа табела.

Табела 1. Потребна знања и компетенције у туризму (Извор: Креација аутора)

Знања и компетенције	Менаџери	Стручни сарадници	Сви запослени
<ul style="list-style-type: none"> - Планирање и организација - Умереност на корисника - Комуникација - Знање страних језика - Разумевање међу културама - Тимски рад - Флексибилност - Решавање проблема - Вештине обучавања - Управљање кадровима 	<ul style="list-style-type: none"> - Рачунарска знања - Пословно планирање - Менаџерске вештине - Управљање променама - Управљање резултатима - Доношење одлука - Управљање људским потенцијалом - Управљање дестинацијом - Управљање пројектима - Образовање за учење других 	<ul style="list-style-type: none"> - Стучне компетенције - Решавање проблема - Основна знања за рад на рачунару - Иновирање знања - Управљање пројектима и процесима рада - Комуникација - Специјалистичке компетенције - Презентационе вештине - Креативност и иновативност 	<ul style="list-style-type: none"> - Стручне компетенције - Техничке вештине - Обука унутар радног места - Лични развој - Сигурност и заштита на раду - Умереност на кориснике и резултате рада

Пробне норме потребног времена за иновирање знања и усавршавање запослених у савременој привреди у просеку износе (Вујић, 2004):

- за управу 15 – 20 дана годишње, односно, 6 до 8% укупног радног времена,
- за функционалне менаџере 10 – 15 дана, односно, 4 до 6% укупног радног времена,
- за остале запослене, 5 – 10 дана, или 2 до 4% укупног радног времена.

Задатак свих облика образовних активности је трајно одржавање, код радника и менаџера одговарајућих знања, вештина и способности. Наравно, образовни програм треба да буде окренут не само постојећем нивоу технике, технологије и организације, већ и оној која се надзире, односно, оној која се већ почиње примењивати у најразвијенијим земљама света. Образовање за рад, уз рад и радом, као и начело доживотног образовања и усавршавања, попримају све веће значење. (Burkart & Medlik, 1974). У сваком пословном систему мора постојати план иновирања знања који треба садржати анализу образовних потреба и компетенција запослених, план обуке у предузећу, програм обуке и валоризацију образовних подухвата.

Осим формалног образовања, под квалитетом кадрова се подразумева и неформално образовање, као и остали значајни елементи, међу којима је свакако задовољство послом који се обавља. Тешко је очекивати да ће кадрови бити квалитетни уколико раде у средини која није угодна, у којој не влада дух сарадње и културе дијалога између менаџера и сарадника. Изазове с којима се запослени

суочавају у том процесу треба савладати, имајући у виду важност иновирања знања запослених у туризму. Иновирање знања и образовање за рад у туризму треба:

- повезати с радним местом;
- где је год могуће, применити модел менторства;
- дати снажну подршку и једнаку важност свим структурама запослених и менаџера;
- план обуке бити транспарентан за све кориснике;
- утврдити циљеве и мере за евалуацију резултата и исхода обуке, итд.

У туризму је снажно изражен захтев флексибилности и покретљивости запослених. Потражња за флексибилношћу је видљива кроз повећани притисак да запослени поседују више различитих вештина у комбинацији са различитим квалификацијама, или у комбинацији са специфичним вештинама које су уопштено везане уз различите квалификације. То утиче да се развијају и настају нови хибридни облици занимања, где један запослени ради више послова за која се траже посебна обука и специфична занимања.

Закључак

Окретање ка људским ресурсима, креативним и предузетничким идејама, лидерству и новој организационој култури, први су и најважнији кораци у транзицији ка знањем интензивном предузећу у туризму и привреди у целини. Искуства пословно најуспешнијих предузећа широм света такође показују растући утицај маште и визије у успешно изведеним трансформацијама фирми, што је, опет, нова афирмација људског фактора и доказ супремације интелектуалног капитала у структури укупне активе предузећа. Навођење горњих примера има за циљ да охрабри и подстакне менаџмент и многих наших предузећа у области туризма да започну трансформацију својих фирми према концепту „организације која учи“, дакле да се мењају по логици знања, а не по логици величине, нечије воље, интереса и сл.

Литература

- Burkart, J. & Medlik, S. (1974). *Tourism*, London: Heinemann
- Вујић, В. (2010). *Предузетништво у туристичкој делатности*. Опатија: Факултет за менаџмент у туризму и хотелијерству
- Вујић, В. (2004). *Менаџмент људског капитала*, Опатија: Факултет за менаџмент у туризму и хотелијерству
- Drucker, P. (2002). *Managing in the Next Society*, New York
- Drucker, P. (1993). *Post-capitalist Society*. New York
- Drucker, P. (2001). *The Essential Drucker*, New York
- Јовичић, Д. (2009). Туристичке атракције-кључни елементи туристичке ресурсне основе, *Гласник Српског географског друштва*, вол. 89, бр. 1. стр. 3-20
- Јовичић, Д. (2006). *Туризам и простор*. Београд: Тон ПЛИУС
- Krapf, K. (1963). *Tourism as a Factor in Economic Development*, Roma
- Krippendorf, J. (1984). *Die ferienmenschen*, Zurich: Orell Fussli Verlag
- Lee, M. et al. (1996). Holistic learning in the new Central Europe. *Management Education in the New Europe*, London: Intenatinal Thomson Buisness Press,.
- Mintzberg, H. & Ahlstrand, B. (1998). *Strategy Safary*. London: The Free Press
- Nonaka, I. (1991). The Knowledge – Creating Company, *Harvard Business Review*, Nov – Dec. 1991. pp. 96 - 104
- Покрајац, С. (2003). *Транзиција и технологија*. Нови Сад: Висока пословна школа
- Покрајац, С. (2009). *Предузетништво*. Нови Сад: Висока пословна школа
- Pearce, P. (1982). *The Social Psychology Of Tourist Behaviour*, Oxford: Pergamon Press
- Стефановић, В. (2007). *Предузетништво у туризму*, Нови Сад: ФабуС
- Стефановић, В. (2010). *Економика туризма*. Ниш: ПМФ
- Стефановић, В. (2010). *Туристички менаџмент*, Ниш: ПМФ
- Стефановић, В. (2008). *Human Resource in Tourism*, Ниш: ПМФ
- The World Travel and Tourism Council (WTCO). <http://www.wtco.org>
- Federal Association of the German Tourism Industry (BTW). www.btw.de
- Hudman, L. & Hawkins, D. (1989). *Tourism in Contemporary Society*, London: Prentice Hall
- Черовић, С. (2004). *Менаџмент у туризму*, Нови Сад: ПМФ

THE NECESSITY OF HAVING „KNOWLEDGE ON KNOWLEDGE“ IN TOURISM

VIDOJE STEFANOVIĆ^{1*}, DOBRICA JOVIČIĆ²

¹ *University of Niš - Faculty of Natural Sciences and Mathematics, Višegradska 33, Niš, Serbia*

² *University of Belgrade - Faculty of Geography, Studentski trg 3/3, Belgrade, Serbia*

Abstract: Knowledge, as the most productive factor of production and international competitiveness, represents an area of the biggest interest for every country, because with its increasing and spreading, numerous strategically important goals are achieved. However, there's always open question of fullness, depth, resource, direction, intensity etc. of state regulations so sensitive and very important area of work such as a «production» of knowledge (research work), its dispersion, transfer and usage, but also misusage. Following that, it's important to point at the existence of international (global) mechanism of control, not so much of creation, because it's not so possible, but applying of some knowledges (nuclear armament control, toxic waste control, radioactive material control etc.). By that, the humanity is actually, defending itself from himself, from its irresponsible members. Considering that tourist activity is actively enhanced and dynamic, the use of knowledge is necessary in all tourist offices extension modalities. A high quantum of knowledge is also requireable at a tourist market with high competitiveness.

Key words: knowledge, tourism, use of knowledge

Introduction

Nowadays there is no need to explain why the term „the era of knowledge“ is used for the times we live in, and, accordingly, why all main economic and other processes are most commonly described with some of the following terms and adjectives: knowledge, intelligence, economy of knowledge, society of knowledge (Drucker, 1993.), intellectual capital, intellectual systems etc. (Vujic, 2010). In 1991 a famous Japanese theorist Icuuro Nonaca wrote that „in economy, where uncertainty is only certain, the only reliable source of lasting competitiveness is knowledge. At the same time he divided knowledge into two distinct types: a) explicit, i.e., formal and systematized knowledge which is easily transferred and shared, and b) „mute“ which represents the sum of all the skills, techniques, experience that an individual acquired through trial and error in his own practise.

Following the famous Bacon's thought that knowledge is power, modern technological possibilities of the fast and almost complete diffusion of knowledge across the entire area of the planet have reformulated the power of knowledge in other new ways: it becomes more powerful because it is shared and it belongs to a growing number of people. „Global village“, as an informatical-communicational phenomenon, which is more of a technological than a cultural phenomenon, is highly developed and it contains huge „informatical traces“ (databases, electronic libraries, archives etc.), wide „avenues“ and „highways“ for the conveyance of huge amounts of data. However, there are fewer and fewer idyllic and locally specific places where we can clearly recognize the inhabitants of the „village“. Consequently, we must pose a question how to transform the „village“ so that it can be modern and developed, yet traditional, recognizable with its specific folklore and atmosphere (Stefanovic, 2007).

* e-mail: dobricaj@eunet.rs

Knowledge, as the most productive factor of production and international competitiveness, represents an area of the biggest interest for every country, because with its increasing and spreading, numerous strategically important goals are achieved. However, there's always open question of fullness, depth, resource, direction, intensity etc. of state regulations so sensitive and very important area of work such as a «production» of knowledge (research work), its dispersion, transfer and usage, but also misuse. Following that, it's important to point at the existence of international (global) mechanism of control, not so much of creation, because it's not so possible, but applying of some knowledges (nuclear armament control, toxic waste control, radioactive material control etc.). By that, the humanity is actually, defending itself from himself, from its irresponsible members.

Based on the recent tendencies in the relationship between a state and knowledge, we can conclude that all states will be increasingly present in the area of scientific and technological creativity and education as the aspects of knowledge distribution in the future. (Stefanovic, 2010). Although, at least in principle, these areas should represent the most liberal part of human spirit, they will become the most regulated areas of human labour.

The necessity of knowing about knowledge

The general opinion is that we live in the age in which our reality is changing at such a rate that almost every term we would wish to name our epoch outdates very fast and rarely remains in general use longer than a few years. „Postindustrial society“, „sybernetic society“, „digital“, „informatical“, „virtual“ etc. are just some of the attempts to emphasize symbolically what some authors consider the most important or the most remarkable hallmark of our epoch. Moreover, the success and originality of each author's term is less important than the real subject that is hiding behind any of the aforementioned terms. „However, regardless of the etymological differences of the terms, they all have a clear common origin of the subjects the terms want to convey-knowledge“. (Pokrajac, 2003).

Knowledge is definitely becoming more than the symbol of all human achievements. It gains daily new dimensions and meanings and that is why P. Drucker quite appropriately used the term „society of knowledge“ as the symbol for the modern civilizational momentum. Of course, it is clearly understood, unfortunately, that his term cannot be applied to all contemporary societies. However, this represents an opportunity for the observance and the evaluation of the developmental processes in the developed countries of the world, which substantially influence the direction, content, and rhythm of the changes in the rest of the world. Of course, this does not mean that the changes and their management are unanimously accepted and supported, and that other countries should follow the example of the developed countries blindly and with no reserve.

On the contrary, every country, even the most underdeveloped one, has the right to independently choose the route of its own progress. However, a country does not have the right to threaten other's progress in making its own. Taking this position as the starting point, we will attempt to define the essence of the concept of knowledge as the source of human spiritual power, as the factor of entire development, as the specific form of capital, and, in general, as the factor of many different and increasingly intensive civilizational changes. Therefore, at first glance, we encounter with two rather contradictory conclusions:

- 1) The amount of knowledge, especially technological, has increased enormously and is still increasing at an amazing rate, and;
- 2) There is essential knowledge that still eludes us, mostly that related to social life and the responsibility we owe to nature.

Therefore, all efforts should be made that whole knowledge and not just particular sections of it, develops and expands faster and that it influences our daily behavior. Our civilization has just reached the level of the more widespread recognition of the importance of having knowledge on the importance of knowledge in general, and some of its sections in particular. More or less everybody has acknowledged the efficiency (however not always the effectiveness) of technological knowledge. Unfortunately, many are afraid of that very efficiency. However, there is still plenty to be discovered about the prospect of spreading knowledge about more harmonious and less conflicting life of the world community that accepts all mutual differences. Is it possible that there is still someone who does not know that without this no social unit can survive, from a family to a state?

All the mentioned facts suggest the necessity of an essential turning point in the structure of the efforts needed for the creation and the application of knowledge for the purpose of an comprehensive development of humankind and its humanistic potentials, and not only for the purpose of satisfying pragmatic and utilitarian goals. So, the transition from partial to universal fulfillment of humankind is necessary, and new knowledge and new means of knowledge management or, in other words, “the application of knowledge on knowledge” can contribute to this cause. (Drucker, 2002)

The levels of knowledge dissemination

If the approach to the analysis of knowledge, as the unique mega and meta factor of all separate processes, does not require a certain revision, it will definitely dwindle the present overwhelming noetic and educational optimism. At that, we must differentiate a couple of analytical levels:

- a) individual level,
- b) corporate level (business),
- c) social level (state) and
- d) global level.

When we talk of a man or a woman as an individual, we must talk about the constant growth of the intellectual and educational needs which he/she satisfies through the different channels and procedures of the formal education, and more and more of the informal education. The last decades have been marked by a sharp upswing in the so-called self-education and training which last throughout a person’s life (long-life education) due to the necessity of the permanent adoption of new educational contents which come from science, as well as practice, domestic and international.

Although, learning through the process of socialization becomes a significant part of a person’s life, it is in the recent time when this social process has gained its complete and newfound meaning. The explosive growth of many different knowledges and their informatical diffusion have simply overwhelmed the modern man who suddenly has to face with a formidable challenge of choice: what, how, which means, procedures and instruments should be used in the process of learning. In every country in the world the statistic shows the constantly growing number of people involved in different levels and types of education. The so-called primary (elementary) education is a legal obligation of every person, and the secondary is more and more considered to be the educational minimum. However, the most important changes are found on the higher level of education (tertiary education) because it give a certain stamp to the other segments and it paves the road for the new knowledge revolutions, which is the reason why this level is constantly susceptible to the so-called reforms of education. These reforms are, in fact, the attempts for the optimization of the syllabus (actuality, the closer connection with practice, criticism etc.), methods (self-education, interactive learning, virtual classrooms etc.), the quality of participants (teachers,

students), and their relationship, as well as all the other elements of this cardinal social question.

The most important of all current transitions is probably the one happening within the human mental sphere because it includes the transitions of value judgments, tradition and experiences, customs and habits, principles and goals and the other elements that shape the intellectual, moral, cultural, political, aesthetical, and even religious profile of the modern man (Stefanovic, 2008). The challenge of the “new” has a particularly strong influence on the youth, especially students and pupils. The temptation of placing the “new” before the old and the traditional is often followed by the other temptations, which discretely, and lately more openly, favour pragmatism and the change which, as such, (“difference is paramount) give new dimensions and tasks to the process of learning.

Picture 1. Learning process (according to Lee, M. et al., 1996)

It is clearly understood that different countries have very different approaches to the problem and have different systems of education due to their goals, material possibilities, culture, tradition etc. One of the most important common goals is to enable the largest possible number of people for the changes that offer a brighter future to the majority. The wave of the changes will bring forth the creation, distribution and adoption of new knowledge and beliefs which should not become the new means of dominance but the bond of global cooperation. Everything else would lead to a new type of slavery (technological, informatical etc) that would transform even the term “society of knowledge” into another technological misapprehension and an intellectual deceit that would hide the silent degradation and staggering of the modern civilization into a new supertechnological barbarity. Therefore, learning must be understood and practiced as a special permeation of a larger number (picture above) processes (thinking, planning, theories, training, self-improvement etc.) which comprise the real life as an eternal “ voyage to the future”(picture below).

**Picture 2. Spiral of knowledge
(adapted to: Mintzberg, H. & Ahlstrand, B., 1998)**

The readiness and the competence for the daily expansion of the spiral of knowledge (the picture above) will become inevitably the most important measures of competitiveness and a real leader identity card even for the future business changes that will inevitably ensue. The rather deadened intellectual capital of the majority of our businesses can only be activated by the creative impulses of imaginative, highly motivated, entrepreneurial managers with leadership qualities, who can inspire their co-workers, who enjoy the trust and respect of the employees, who enthusiastically believe in their vision which they are looking followers for. Accordingly, they have to direct their efforts to: 1) creative work, 2) identification, 3) gathering, 4) organization of important experiences and internal knowledge, 5) distribution of knowledge and experience among the employees and helping them to 6) understand it, and 7) apply it in practice as new active knowledge. This new knowledge will soon demand the newer which in turn deems even more creative people, which means more intellectual capital. Hence, not only do the changes provide survival, but also development or, in other words, a spiral and not a circuitous course.

Where is the tourist activity?

Simultaneously with the development of tourism, the cadre has been created that has dedicated its life, career, economic and existential interest to tourism as a social and an economic activity.

Alongside tourism, educational institutions have evolved from preparing the cadre only for the traditional form of tourism to the institutions for education of highly qualified cadre that modern tourism demands (Pearce, 1982). At the same time, the profiling and education of the adequate cadre for the needs of tourism include many other scientific and educational institutions (economics, law, sociology, psychology, organizational science, medicine, biology, chemistry, technology, architecture, physical education, pedagogy, philology, geography, ecology etc.), which study the phenomenon, and ameliorate the consequences induced by the mass temporary migrations of people caused by non-economic/tourist motives and needs.

The cadre that already works or is being prepared for the work in tourism is forced to constantly innovate and perfect its professional knowledge due to the growth in the competitiveness of knowledge and ideas, both on the domestic and the international market, not only in the area of tourist reception, but also in the area of discovering new contents tourists expect to experience during their stay at a destination. The role of the human factor (cadre) in tourism is of the particular importance. In most cases tourist business comes down to the direct contact of the person or the persons who offer a certain service and the consumer- a tourist. Therefore, the cadre that works in tourism has a particular specificity and meaning. There is no need emphasizing that more humane and people-oriented tourism demands the cadre that, beside the expertise, is well educated and supports humanistic ideas. The cadre at all tourist destinations must be well educated and culturally and humanistically conscious (Stefanovic, 2010).

Actually, the cadre in tourism is going to be directed simultaneously to act according to the principles of economic efficiency, and to accommodate their guest-tourists- as the cordial „altruistic“ hosts full of understanding for their guests. Not only do they have to understand the physical problems of the guests, but they also have to have some education in psychology that would help them recognize the psychological identity of each guest or tourist. (Pokrajac, 2009). When they look at the cultural identity of guests, the people that work in tourism become culturologists, ethnologists, and even anthropologists.

In respect of maintaining the „healthy life form“ of tourists, the cadre in tourism will have to be acquainted with the basics in the physiology and the anatomy of the human body. Tourists, who desire to compensate for the time they have spent working, expect a complete physical and spiritual dynamics during their holiday at a destination. Therefore, the cadre is expected to be the animator in culture, sports and health.

Service staff has to be trained in order to be able establish a direct contact with a guest and provide a wholesome and immediate information because the tourist is already burdened with the perfection of the computer information on the computer screen.

Besides traditional gastronomic skills, the cadre is expected to create a new „healthy“ diet. On holiday the tourist wants the live „software“ of his/her „healthy“ menu. He wants a direct contact with the gastronome, who will explain to the tourist professionally, but in the layman's terms, the recipes and the processes of food preparation so that the tourist would be able to prepare the food at home. The opinion that service and catering „comes down to a mere place you can eat a soup at, or a lodging for the night“ is definitely unattainable anymore (Krippendorf, 1984).

Having in mind the growing informatization of tourist capacities, the cadre in tourism will have to be computer literate. The main reason is the fact that nowadays tourists use computers and the Internet increasingly and they are very well aware of the possibilities of informational technology application in all areas of tourism.

The demographic statistic shows that the world population is getting older and that by the year of 2025 only three percent of the European and North American population will be under 27 years (Drucker, 2001). Such demographic movements have already been observed

in the number of elderly tourists that visit particular tourist destinations (mainly spas). This initiates a certain change in the cadre policy in tourism.

The human life span is longer than it was. People retire in good physical and mental condition and rich in life experience. Most of them would gladly accept a working position at a climatically sound tourist destination in some minor business if provided with accommodation, food and a small financial fee. Their advantage is that they could work on weekends and holidays when younger cadre unwillingly accepts work commitments.

In tourism of the twenty-first century, especially in our parts, the large expansion and legalization of family hotels is going to occur (Jovicic, 2009). Their owners will have to renew their knowledge and initiate continuous training of the family members.

In this century the cadre that was intended for managerial and creative role is going to have a particular significance. If the current trend of tourism growth continues (caused by informational and other modern technologies), we can expect further large changes in the area leisure, holiday and fun "industry". (Čerović, 2004). Complications can be avoided only if professional and educational cadre potentials are involved directly or indirectly in tourism.

However, in order to avoid any complications that spa tourism could present, it is necessary to strengthen educational processes and the training of the cadre in tourism. Therefore, a new concept of schooling of the cadre is necessary which, alongside the primary education, would emphasize the significance of the individual and the cadre. This is the only possible way we could design tourism so that it adjusts to the man, and not the other way around (Krapf, 1963).

The revolutionary changes that the third technological revolution has brought about have scooped the tourist activity. Of course, the cadre component is prior to any development and any change. So, what type of cadre is necessary in the tourism of the twenty-first century? The cadre that already works or is being prepared for work in some area of tourism is forced to innovate constantly and to improve its knowledge due to the growing competitiveness of knowledge and ideas on the tourist market, not only in the area of tourist reception, but also in the area of discovering new contents tourists expect to experience during their stay at a destination.(Jovicic, 2010).

New knowledge in tourism

The educational systems in almost all tourism-oriented countries do not follow the trends of modern tourism. Consequently, many areas lack high-quality cadre, and without one there is no high-quality tourism. According to the relevant sources, the tourism sector lacks well-educated and capable (trained) staff for the jobs of secondary liability in an organization that requires the specific knowledge and skills for each segment of the offer (BTW and WTTO). The most common weaknesses in tourism sector are: lack of thorough knowledge and skills on products and services, target areas, marketing, sale, focusing on consumers, and electronic data processing of the reservations made via the Internet. Employees also lack other skills, for example, in the area of the human resources development or in the area of the direct contact with customers.

It is necessary to define the needs for specific professional knowledge according to the category of work. Professional knowledge and skills that can be found on different organizational levels are needed more than anything else on the managerial level. Managers, as a rule, require knowledge on accounting, law, economics, marketing, human resource management, business and strategic planning (Hudman, 1989). Managers are expected to have the professional knowledge and the skills in computing, product development, result management, innovation, destination management, project management, globalization management, transition management, marketing and sale. Special attention should be paid

to the education of private entrepreneurs and other participants at a tourist destination because they are not familiar enough with the regulations and standards of accommodation units. The following table speaks in favour of the facts.

The prestandards of the time required for the knowledge update and the employee improvement in a modern economy amount to:

- 15-20 days per year for the management or 6% - 8% of work hours,
- 10-15 days per year for the functional managers or 4% - 6% of work hours
- 5-10 days for the rest of the employees or 2%-4% of work hours. (Vujic, 2004).

Table 1. The need of knowledge and competence in tourism

Knowledge and competence	Managers	Professiona collaborators	Employees
<ul style="list-style-type: none"> - planning and organization - customer-oriented - communication - proficiency in foreign languages - cultural toleranace and understanding - team work - flexibility - troubleshooting - training skills - staff management 	<ul style="list-style-type: none"> - computing - business planning - managerial skills - change management - outcome management - decision making - human resource management - destination management - project management - education for teaching 	<ul style="list-style-type: none"> - professional competence - troubleshooting - baxis computing - knowledge innovation - project and work management - commication - specialized cometenace - presentational skills - creativity and innovation 	<ul style="list-style-type: none"> - professional xompetence - technical skills - training at the workplace - personal developement - safety and protection at the workplace - customer and outcome orientation

Source: the author

The assignment of all forms of educational activities is the permanent maintenance of the appropriate skills, knowledge and abilities of the employees and the managers. Of course, the educational programme should be turned not only to the existing level of technique, technology and organizations, but also to the one that is one step higher, in other words, the one being implemented in more developed countries. The education for work accompanied by work and the work itself, as well as the policy of life education and improvemnet are becoming more and more imortant (Burcart, 1974). Every business system must have a innovation plan which should contain an analysis of the educational needs and competences of the employees, a training plan and a evaluation of the educational undertakings.

Besides formal education, the quality of the cadre also implies informal education as well as the other importants elements like the satisfaction of the work well done. The desired quality of the cadre cannot be expected if the employees work in an unpleasant working enviroment with no spirit od cooperation and with no culture of the dialogue between the managers and the employees. The challenges that the employees face in the process should be overcome keeping in mind the importance of updating the knowledge of the employees.

During the update of the knowledge and education required for tourism we should:

- Connected the process with the working place;
- Apply the model of mentoring wherever possible,
- Provide strong support and assign equal importance to all structures of the employees and the managers,
- Design a trainig plan transparent to the employees;
- Determine the goals and measures for the evaluation of the results and outcomes of the training etc.

There is a strongly expressed demand for the flexibility and mobility of the employees in tourism. The demand for flexibility is seen in the increased pressure on the employees to have more different skills in combination with different qualifications or more specialized skills generally linked with different qualifications. Consequently, new hybrid occupation forms are formed where one employee is responsible for more job assignments which require a special training and specialized knowledge.

Instead of a conclusion

The shift to human resources, creative and entrepreneurial ideas, leadership and a new organizational culture is the first step of the transition towards knowledge-intensive business. The experience of the most successful companies in the world also show a prevailing influence of imagination and vision on the successfully conducted business transformations which, again, represent the new affirmation of human factor and the evidence of the supremacy of the intellectual capital in the total asset structure of a company. Aforementioned examples have the objective to encourage and motivate the management of our companies to start the transformation according to the concept of „the organization that learns“ where knowledge is the main initiator and not someone's interest etc.

References

See References on page 61