

Milan Perić*

RAZVOJ LJUDSKIH POTENCIJALA KAO JAMSTVO USPJEHA PROJEKTA GRADA DUBROVNIKA „RESPECT THE CITY”

Sažetak

Dubrovnik se kao jedno od najprepoznatljivijih turističkih odredišta na Mediteranu i šire ponosi jedinstvenom kulturnom i prirodnom baštinom. Iza ljepote ovog grada i uspjeha turističke destinacije stoje ljudi koji su ključni za njegov održivi razvoj. U ovom se stručnom radu analizira važnost domicilnog stanovništva kao srži destinacije i njihove uloge u očuvanju dubrovačke kulturne i prirodne baštine te osmišljavanju i implementiranju programa održivog turizma. Integriranim pristupom koji uključuje znanost, obrazovanje i praksu u članku se analizira kako stručnjaci oblikuju sudbinu Dubrovnika kao održivog odredišta te kakva će biti njihova uloga u budućnosti.

Ključne riječi: povijest turizma u Dubrovniku, *brendiranje* turističkih odredišta, održivo turističko odredište, sveučilište Libertas

1. Uvod

Počeci turizma u Dubrovniku sežu unatrag stoljećima jer je grad oduvijek privlačio putnike svojom bogatom poviješću, kulturnim naslijeđem, prirodnim okruženjem i ugodnom mediteranskom klimom s vrućim ljetima i umjerenim zimama. Naime, već je za vrijeme Dubrovačke Republike (1358. – 1808.) Dubrovnik procvjetao kao središte trgovine i kulture.

Tijekom 20. stoljeća Dubrovnik je prošao kroz različite mijene (Lucianović, 2011) koje su praćene i razvojem suvremenog turizma, isprva uvjetovanog prolaskom Jadranske turističke ceste i izgradnjom suvremene pomorske i zračne luke, a zatim oblikovanog u značajnoj korelaciji s modernizacijom koja je uslijedila zbog obnove nakon potresa krajem sedamdesetih godina i ponovnim razvojem u tržišnom društvenom uređenju, a paralelno s obnovom koja je uslijedila nakon razaranja nastalih tijekom Domovinskog rata devedesetih godina.

* Milan Perić, prof., Međunarodno sveučilište Libertas – podružnica Dubrovnik, Hrvatska, mperic@libertas.hr

U 21. stoljeću Dubrovnik se pozicionirao kao jedno od najpoželjnijih odredišta na Mediteranu, a posebno na Jadranu, privlačeći posjetitelje različitih profila i interesa (Bogadi Klempić, Vukić i Čaldarović, 2018). Dubrovnik se ističe svojim bogatim kulturno-povijesnim naslijeđem koje ga čini prepoznatljivim na svjetskoj razini. Godine 1979. UNESCO je uvrstio povijesnu jezgru Dubrovnika na Popis svjetske baštine. Od samih je početaka razvoja dubrovačkog turizma bilo ključno postaviti temelje koji će iskoristiti tu bogatu povijest za privlačenje posjetitelja.

Međutim, infrastruktura nije pratila taj razvoj pa je uspješnost postizanja održivosti prepuštena prije svega umješnosti upravljanja, odnosno snazi ljudskih potencijala koji upravljaju turizmom, destinacijom i ključnim turističkim subjektima.

2. Preopterećenost odredišta

Donošenje usklađenih strategija za razvoj kulture i turizma predstavljalo je konstantni izazov (*Strategija razvoja održivog turizma Republike Hrvatske do 2030.*, 2017). Također je Dubrovnik privukao svjetsku pažnju 2017. godine kada su mnogi strani mediji počeli izvještavati o izazovima s kojima se Dubrovnik suočavao zbog prevelikog broja turista. To je bio problem s kojim se grad sa svojim ograničenim kapacitetima više nije mogao nositi. Prioritet se do tada činio povećanje receptivnog kapaciteta, odnosno dolaska što većeg broja posjetitelja u grad, jer se u danima najvećeg zauzeća smještajnih kapaciteta u hotelima i privatnom smještaju u luci istovremeno nalazilo i po šest brodova za kružna putovanja (Institut za turizam, 2020).

U takvim je prilikama grad s tek nešto više od 40 000 stanovnika istovremeno posjećivao znatno veći broj turista, i to usredotočenih isključivo na staru gradsku jezgru. Iako su znakovi takvog problema postojali i prije, 2017. godina bila je prekretnica koja je jasno ukazala na to da nekontrolirani masovni turizam i rastuća ekonomska koncentracija mogu biti štetni za sam grad, za lokalno stanovništvo te za sve aspekte destinacije, uključujući turizam, gospodarstvo, kulturnu baštinu te prirodne i krajobrazne vrijednosti. Tijekom 2017. i 2018. Dubrovnik se našao na listi destinacija koje treba izbjegavati, a posjetitelji su izražavali svoje nezadovoljstvo zbog povremenih velikih gužvi i nemogućnosti pravog turističkog doživljaja u takvim uvjetima.

Održivi razvoj postao je ključna tema u suvremenom svijetu. Gradska je uprava prepoznala neodrživost takve situacije pa je putem projekta „Poštujmo Grad!” (Milić, 2020), koji je brendiran pod engleskim nazivom „Respect the City”, stremila stati na kraj pretjeranim pritiscima koje donosi ovaj oblik turizma u Dubrovniku. Pritisak je bio tim veći jer su UNESCO, kao krovna svjetska organizacija za zaštitu kulturne baštine pod kojom se nalazi i dubrovačka gradska jezgra, ali i mnogi poznati svjetski mediji više puta pisali i upozoravali da je Dubrovnik preopterećen te se to počelo negativno odražavati na imidž i ugled same destinacije. Projekt „Respect the City” pred-

stavlja ambicioznu inicijativu usmjerenu na očuvanje kulturne baštine grada i osiguranje njegovog održivog razvoja koji uključuje smanjenje pritiska prevelikog broja turista na staru gradsku jezgru.

3. Održivi razvoj i praćenje održivosti u Dubrovniku

Održivi razvoj uspostavlja ravnotežu između ekonomskog rasta, socijalne pravde i ekološke održivosti te zahtijeva integrirani pristup kroz znanost, obrazovanje i praksu. Ljudi igraju ključnu ulogu u ostvarivanju ovog cilja jer su oni nositelji promjena i donositelji odluka koje oblikuju našu budućnost (Bahtijarević Šiber, 1999; Bahtijarević Šiber, 2004). Aktivnim građanstvom, obrazovanjem o ljudskim pravima i suradnjom ljudi doprinose stvaranju pravednijeg društva. Znanstvena istraživanja pružaju temelje za donošenje informiranih odluka, a obrazovanje prenosi znanje i promiče kritičko mišljenje. Putem interakcije s okolišem, društvom i ekonomijom ljudi su nositelji promjene i ključni sudionici u ostvarivanju održivog razvoja. Njihova je uloga u srži održivosti nužna za oblikovanje bolje budućnosti. Stoga je u Dubrovniku potrebno stavljati naglasak na obrazovanje i stvaranje kadrova (Marušnik, 2012) koji će od turizma moći dobro živjeti, ali ujedno i njime kvalitetno upravljati te na taj način čuvati svoj grad i dobar ekonomski položaj, odnosno visoku vrijednost destinacije.

Prema završnom izvješću održivosti destinacije, predstavljenom 2020. godine na temelju ocjene odredišta koju je u studenom i prosincu 2019. godine provelo Globalno vijeće za održivi turizam (*Global Sustainable Tourism Council*, 2022), grad Dubrovnik ostvario je 70 % na skali kojom se procjenjuje ukupna izvedba odredišta u održivosti. GSTC standard obuhvaća četiri glavna stupa održivosti odredišta: odredišnu politiku i planiranje, uključivanje i koristi zajednice, upravljanje kulturnim i prirodnim dobrima te upravljanje okolišnim i prirodnim resursima. Iz GSTC-a izjavili su i da je procjena koja je provedena u Dubrovniku „najtransparentnija koju je Globalno vijeće za održivi turizam do sada provelo”, uz veliki angažman gradske uprave i čitave zajednice. Izvještaj je upotrijebljen i kao baza za razvoj daljnjeg akcijskog dokumenta „Respect the City”, a iz prvih rezultata jasno se zaključuje da je program već u prve dvije godine provedbe počeo davati željene rezultate.

4. Značaj obrazovanja i uloga Libertas međunarodnog sveučilišta u održivosti dubrovačkog turizma

Obrazovanje igra ključnu ulogu u razvoju ljudskih potencijala (Šverko, 2012) unutar projekta „Respect the City”. Obrazovni programi dizajnirani su tako da osiguraju lokalnom stanovništvu, turistima, volonterima i zaposlenicima u turističkom

sektoru razumijevanje vrijednosti kulturnog naslijeđa Dubrovnika. Pohađanjem tečajeva o povijesti grada, arhitekturi i tradiciji lokalno stanovništvo postaje svjesnije svoje ključne uloge u zaštiti grada. Sudjelovanjem u radnim grupama i javnim raspravama te u suradnji s lokalnim organizacijama stanovnici Dubrovnika postaju partneri u procesu donošenja odluka. To ne samo da osnažuje zajednicu već i osigurava da se različiti glasovi čuju i uzimaju u obzir pri oblikovanju politika grada.

Visoko obrazovanje ključno je u strateškoj podršci realizacije projekta „Respect the City”. Programi visokog obrazovanja, poput onih ponuđenih u području Turističkog i hotelskog menadžmenta na dubrovačkoj podružnici Libertas međunarodnog sveučilišta, predstavljaju bitnu stručnu osnovu za razvoj kvalificiranih kadrova koji su sposobni provoditi takve inicijative. Primjerice, kolegij Upravljanje kvalitetom omogućuje studentima duboko razumijevanje važnosti pružanja visokog standarda usluga i proizvoda u turističkom sektoru. Učenjem o konceptima kao što su ISO certifikati, metodologije poboljšanja kvalitete i praćenje zadovoljstva korisnika, studenti stječu vještine koje su ključne za osiguranje da turistička iskustva budu izvanredna i da se očuva reputacija destinacije. Također se kolegij Upravljanje destinacijom bavi specifičnim vještinama i znanjima potrebnim za učinkovito upravljanje turističkim odredištem. Studenti uče kako analizirati tržište, planirati razvoj destinacije, upravljati turističkim proizvodima i uslugama te promovirati destinaciju. Ovaj je kolegij ključan za razumijevanje upravljanja turističkim odredištem kao cjelinom, uključujući aspekte kao što su kulturno naslijeđe, okoliš, infrastruktura i iskustva posjetitelja.

U kontekstu projekta „Respect the City” upravljanje destinacijom pomaže osigurati da se razvoj Dubrovnika usmjerava prema održivosti, autentičnosti i zadovoljstvu svih dionika. Ulaganje grada u razvoj ljudskih potencijala, obrazovanje te u financijsku i logističku potporu ovakvim programima postaje ključno za održivost inicijativa kao što je „Respect the City”. Grad Dubrovnik kontinuiranom podrškom sličnim programima može osigurati da visokokvalificirani kadar bude na raspolaganju za provedbu održivih pristupa upravljanju kulturnom baštinom i turizmom. Također, potencijalna suradnja s Regionalnim centrom kompetentnosti u turizmu i ugostiteljstvu može predstavljati priliku za razvoj specifičnih programa obuke koji će odgovarati potrebama destinacije, dok istovremeno osigurava da obrazovanje ide ruku pod ruku s potrebama tržišta rada od srednjoškolske do sveučilišne razine. Nadalje, Regionalni centar kompetentnosti može poslužiti kao potencijalna ekstenzija prema institucijama visokog obrazovanja, stvarajući most između visokog obrazovanja i stručnog usavršavanja, odnosno cjeloživotnog učenja. Ovakvim integriranim pristupom Dubrovnik ima priliku postati snažno uporište očuvanja kulturne baštine i održivog razvoja, pružajući inspiraciju drugim destinacijama diljem svijeta.

Takvim obrazovnim pristupom budući rukovoditelji u turističkom sektoru stječu ključna znanja o očuvanju kulturnog naslijeđa Dubrovnika, upravljanju turističkim

odredištima i inkluzivnom donošenju odluka koje imaju konsensualnu podršku među dionicima te im omogućuje razumijevanje važnosti ravnoteže između ekonomske dobiti i zaštite lokalne kulture i okoliša. Na taj način visoko obrazovanje postaje temelj za stručnjake koji su spremni provoditi projekte poput „Respect the City” i upravljati destinacijom na održiv način (Vujić, 2008). Osim toga projekt im omogućuje da surađuju s lokalnim zajednicama, organizacijama i dionicima kako bi osigurali da se različiti interesi uzimaju u obzir prilikom oblikovanja politika grada i donošenja odluka koje će dugoročno biti temelj održivog razvoja i napretka te otkloniti rizike za ostajanja (Galetić, 2011; Sikavica, 2011).

Projekt „Respect the City” ne samo da je usmjeren na očuvanje baštine već se također bavi i izazovima budućnosti. Razvoj ljudskih potencijala uključuje poticanje kreativnosti i inovacija da bi se pronašla održiva rješenja za izazove kao što su upravljanje turizmom i očuvanje okoliša. Projekt „Respect the City” istaknuti je primjer da razvoj ljudskih potencijala može biti ključni čimbenik uspjeha u očuvanju kulturne baštine i ostvarivanju održivog razvoja. Edukacija, uključivanje zajednice, poticanje inovacija i stvaranje svijesti čine temelj ovog projekta. Ovom sveobuhvatnom strategijom Dubrovnik se pozicionira kao svjetionik zaštite kulturne baštine i održivog razvoja u 21. stoljeću. S obzirom na izazove koji stoje pred svjetskim naslijeđem, primjer „Respect the City” može poslužiti kao inspiracija drugim sličnim inicijativama širom svijeta, ali se ne može provesti bez obrazovanih ljudskih potencijala koji ga mogu izvršiti.

5. Zaključak

U kontekstu budućnosti i razvoja turističkih odredišta važno je pratiti i kvantificirati doprinos visokoobrazovanih kadrova u realizaciji programa održivog upravljanja. Kao prijedlog za buduća, šira istraživanja ističe se analiza radnih mjesta i doprinosa bivših polaznika studijskih programa poput Turističkog i hotelskog menadžmenta jer bi takva analiza pružila dragocjene uvide u napredak destinacije i učinkovitost obrazovnih programa. Osim toga analiza omogućuje identifikaciju ključnih područja u kojima obrazovanje može unaprijediti pristup upravljanja kulturnom baštinom i turizmom. Obrazovne i znanstvene institucije moraju se oslanjati na istaknute lokalne stručnjake jer u upravljanju destinacijom nema globalno primjenjivih najboljih praksi, nego rješenja izrađenih po najboljoj mjeri destinacije u kojoj će se primjenjivati. Također, nastavak praćenja stanja održivosti u Dubrovniku (objava nove analize očekuje se krajem 2023.) ukazat će na područja u kojima program treba jačati, odnosno u kojima se nije postigao napredak od 2020. godine.

Ovaj stručni rad analizom projekta „Respect the City” u gradu Dubrovniku postavlja temelje za buduće studije koje će se baviti optimizacijom obrazovnih programa

osmišljenih u cilju postizanja održivog upravljanja baštinom i turističkim destinacijama. Ovako postavljene analize postaju ključni alat za prilagodbu obrazovanja izazovima budućnosti jer se očuvanje kulturne baštine i održivi razvoj prepoznaju kao međusobno povezani ciljevi, čime se osigurava dugoročni prosperitet destinacija s bogatim povijesnim naslijeđem.

Razvoj infrastrukture i turističke ponude ostaje prijevika potreba za Dubrovnikom te ga u postojećem stanju nije moguće nadomjestiti ni ograničenjima ni poučavanjem samo vještina i kompetencija stručnjaka u turizmu. Međutim, obnova infrastrukture ne može se dogoditi preko noći, već je potrebno donijeti odgovarajuće odluke za koje su opet potrebni izuzetni stručnjaci koji će razumjeti što znači održivost u turizmu. Zato Grad Dubrovnik, da bi ostvario dugoročne rezultate, osim u izradu programa i inicijativa mora dodatno ulagati u razvoj lokalno dostupnih ljudskih potencijala koji će te programe moći provesti u djelo.

Literatura

1. Bahtijarević Šiber, F. (1999). *Management ljudskih potencijala*. Zagreb: Golden marketing.
2. Bahtijarević Šiber, F. (2014). *Strateški management ljudskih potencijala*. Zagreb: Školska knjiga.
3. Bogadi Klempić, S., Vukić, J. i Čaldarović, O. (2018). *Život u povijesnoj jezgri Dubrovnika, Sociološko-demografska studija*. Dubrovnik: Zavod za obnovu Dubrovnika.
4. Galetić L. (2011). *Organizacija velikih poduzeća*. Zagreb: Sinergija nakladništvo.
5. Global Sustainable Tourism Council. (2022). *GSTC Destination Criteria*. <https://www.gstccouncil.org/gstc-criteria/gstc-destination-criteria/> (20. listopada 2023.)
6. Institut za turizam (2020). *Studija održivosti razvoja turizma i prihvatnog kapaciteta s akcijskim planom grada Dubrovnika: konačno izvješće*. <https://www.iztg.hr/hr/projekti/strucni-projekti/?tid=119> (20. listopada 2023.)
7. Lucianović, L. (2011). *Dubrovački turizam i hotelijerstvo*. Dubrovnik: Udruga Dubrovački izlog.
8. Marušnik, B. (2012). Ljudski resursi u funkciji društveno-ekonomskog razvoja. *Socioeconomica – The Scientific Journal and Practice of Socioeconomic Development*, 1 (2), 160–170.
9. Milić, R. (2020). *Aksijski plan Programa „Poštujmo Grad!” za razdoblje do 2025. godine*. <https://www.dubrovnik.hr/uploads/pages/6/Aksijski%20plan%20Programa%20Po%C5%A1tujmo%20Grad.pdf> (20. listopada 2023.)
10. Sikavica, P. (2011). *Organizacija*. Zagreb: Školska knjiga.
11. *Strategija razvoja održivog turizma Republike Hrvatske do 2030.* (2017). NN 123/17, https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023_01_2_18.html (20. listopada 2023.)
12. Šverko, B. (2012). *Ljudski potencijali – usmjeravanje, odabir i osposobljavanje*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada.
13. Vujić, V. (2008). *Menadžment ljudskog kapitala*. (3. izdanje). Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment.



Development of human potential as guarantee of success of the “Respect the city” project in Dubrovnik

Abstract

Dubrovnik, as one of the most prominent tourist destinations in the Mediterranean and beyond, takes pride in its unique cultural and natural heritage. Behind the beauty of this city and the success of the tourist destination are the people crucial for its sustainable development. The paper analyses the importance of the local population as the core of the tourist destination and their role in preserving Dubrovnik’s cultural and natural heritage, as well as devising and implementing sustainable tourism programs. Using an integrated approach that involves science, education, and practice, the article examines how experts shape the fate of Dubrovnik as a sustainable destination and what their role will be in the future.

Keywords: history of tourism in Dubrovnik, branding of tourist destinations, sustainable tourist destination, Libertas University