

# Sigurnost kao čimbenik održivog razvoja turističke destinacije

---

**Crnobori, Enco**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2020**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:825469>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-11**



*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**ENCO CRNOBORI**

**SIKURNOST KAO ČIMBENIK ODRŽIVOG RAZVOJA  
TURISTIČKE DESTINACIJE**

Diplomski rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Fakultet ekonomije i turizma  
„Dr. Mijo Mirković“

**ENCO CRNOBORI**

# **SIGURNOST KAO ČIMBENIK ODRŽIVOG RAZVOJA TURISTIČKE DESTINACIJE**

Diplomski rad

**JMBAG: 0303080943, izvanredni student**

**Studijski smjer: Poslovna ekonomija, Turizam i razvoj**

**Predmet: Turistička destinacija**

**Znanstveno područje: Društvene znanosti**

**Znanstveno polje: Ekonomija**

**Znanstvena grana: Trgovina i turizam**

**Mentor: prof. dr. sc. Danijela Križman Pavlović**

Pula, prosinac 2020.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani Enco Crnobori, kandidat za magistra ekonomije/ekonomije turizma, ovime izjavljujem kako je ovaj Diplomski rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, kako se temelji na mojim istraživanjima te oslanja se na objavljenu literaturu, kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem kako niti jedan dio Diplomskog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno nije prepisan iz kojega necitiranog rada te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također, nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

---

U Puli 14. prosinca, 2020. godine



## **IZJAVA**

### **o korištenju autorskog djela**

Ja, Enco Crnobori, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, za korištenjem mog Diplomskog rada pod nazivom SIGURNOST KAO ČIMBENIK ODRŽIVOG RAZVOJA TURISTIČKE DESTINACIJE na način da navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst, trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu Diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu sa Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnog pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na prethodno navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli 14. prosinca 2020. godine

Potpis

---

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. TURISTIČKA DESTINACIJA I ODRŽIVI RAZVOJ</b> .....	3
2.1. Turizam i održivi razvoj .....	3
2.2. Turistička destinacija – podsustav turističkog sustava .....	10
2.3. Turistička destinacija kao sustav .....	11
2.4. Vrste turističkih destinacija .....	13
2.5. Razvojni tijek turističke destinacije .....	16
2.6. Upravljanje održivim razvojem turističke destinacije .....	19
2.6.1. Praćenje i analiza okruženja .....	21
2.6.2. Planiranje .....	25
2.6.3. Organiziranje i provedba planova .....	26
2.6.4. Kontrola .....	28
<b>3. TURIZAM I SIGURNOST</b> .....	30
3.1. Sigurnost kao čimbenik razvoja turizma .....	30
3.2. Međunarodna sigurnost .....	34
3.3. Europski sigurnosni poredak .....	35
3.4. Sigurnosni problemi u turizmu .....	37
3.5. Sigurnosne prijetnje za turizam .....	39
3.5.1. Migracije .....	40
3.5.2. Terorizam .....	42
3.5.3. Radikalizam .....	44
3.5.4. Siromaštvo .....	44
<b>4. UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU U TURISTIČKOJ DESTINACIJI</b> .....	46
4.1. Upravljanje sustavom zaštite i sigurnosti u turizmu .....	46
4.2. Razine upravljanja .....	47
4.3. Organiziranje sustava zaštite i sigurnosti u turizmu .....	49
4.4. Standardi povezni sa sigurnošću u turizmu .....	50
4.5. Sigurnost računalnih sadržaja u turizmu .....	51
4.6. Zaštita tajnosti podataka .....	52
4.7. Zaštita osobnih podataka .....	54
4.8. Hrvatske institucije povezane sa sigurnošću u turizmu .....	54
4.9. Krizni menadžment .....	57
<b>5. ANALIZA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA SIGURNOŠĆU U ISTARSKOJ ŽUPANIJI KAO TURISTIČKOJ DESTINACIJI</b> .....	60
5.1. Obilježja Istarske županije kao turističke destinacije .....	60

5.1.1. Opći podaci o Istarskoj županiji kao turističkoj destinaciji .....	60
5.1.2. Obilježja turističke ponude i potražnje Istarske županije .....	68
5.1.3. Struktura turističkih proizvoda u Istarskoj županiji .....	71
5.2. Stanje i percepcija sigurnosti turista .....	73
5.2.1. Analiza kaznenih djela na području Istarske županije .....	73
5.2.2. Analiza kaznenih djela na području Općine Medulin .....	74
5.2.3. Percepcija turista o stanju osobne sigurnosti u Hrvatskoj.....	75
5.3. Analiza primjene preporučenih mjera sigurnosti u turizmu .....	79
5.3.1. Nacionalna razina .....	79
5.3.2. Destinacijska razina .....	80
5.3.3. Lokalna razina.....	81
5.3.4. Poslovni subjekt – Arena Hospitality Group .....	82
5.4. Preporuke za unaprjeđenje sustava upravljanja sigurnošću u turizmu ..	82
5.4.1. Nacionalne preporuke .....	83
5.4.2. Destinacijske preporuke .....	83
5.4.3. Lokalne preporuke .....	84
5.4.4. Preporuke za poslovni subjekt – Arena Hospitality Group.....	85
6. ZAKLJUČAK.....	86
7. LITERATURA.....	88
8. POPIS SLIKA.....	92
9. POPIS TABLICA .....	94
10. SAŽETAK.....	95
11. SUMMARY .....	96

# 1. UVOD

Hrvatska je turistička zemlja koja raspolaže s velikim potencijalom za daljnji razvoj turizma. Privlačna je zbog geografskog položaja, lake dostupnosti kopnom, morem i zrakom, ugodne klime, prirodnih ljepota, slobode kretanja te kulturnih znamenitosti i atrakcija.

Predmet istraživanja Diplomskog rada je sigurnost kao čimbenik održivog razvoja turističke destinacije, što ujedno predstavlja i temu rada. Tema je odabrana poradi profesionalnog interesa autora, ali i zbog sve većeg utjecaja sigurnosti kao egzogenog čimbenik na razvoj turizma u svijetu, pa tako i na području Hrvatske i Istarske županije. Svrha rada je ukazati na značaj kojeg sigurnost ima za održivi razvoj turizma. Cilj rada je sagledati kako sigurnost kao čimbenik utječe na razvoj turizma i istaknuti važnost koju oblikovanje i implementacija sustava za upravljanje sigurnošću ima za postizanje održivog razvoja turističke destinacije.

Pri pisanju diplomskoga rada korištene su različite znanstvene metode, i to: metoda deskripcije, metoda kompilacije, metoda analize i sinteze, povijesna metoda, metoda dubinskog intervjua te metoda indukcije i dedukcije, a sve poradi testiranja temeljne hipoteze (H0), koja glasi: „Oblikovanjem i implementacijom odgovarajućeg sustava zaštite i sigurnosti na razini turističke destinacije pridonosi se njenom održivom razvoju.“ Autor je proveo istraživanje i dobivene rezultate prikazao u sklopu šest poglavlja diplomskoga rada.

Diplomski rad, osim Uvoda i Zaključka, sadrži četiri poglavlja. U drugom poglavlju definiraju se i opisuju turistička destinacija i održivi razvoj. Tu se promatra turizam kao sustav i turistička destinacija kao njegov podsustav, zatim se prikazuju vrste turističkih destinacija i teorija životnog ciklusa turističke destinacije. Na kraju poglavlja se obrazlaže proces upravljanja održivim razvojem turističke destinacije, kojeg sačinjavaju sljedeće faze: praćenje i analiza okruženja, planiranje, organiziranje i provedba planova te kontrola.

U trećem se poglavlju razmatra sigurnosti kao čimbenika održivog razvoja turizma u destinaciji. Promatraju se pojavni oblici ugrožavanja u turizmu, potom sigurnosni



problemi i sigurnosne prijetnje u turizmu poput migracija, terorizma, radikalizma i siromaštva. Sigurnosne prijetnje prepoznaju se kao najveće prijetnje modernom turizmu.

U četvrtom poglavlju pod nazivom „Upravljanje sigurnošću u turističkoj destinaciji“ sagledava se sustav zaštite i sigurnosti u turizmu kroz tri razine upravljanja i organiziranja sustava zaštite. Isto tako, razmatra se sustav zaštite računalnih sadržaja, zaštite tajnosti podataka, zaštite osobnih podataka kroz institucije koje se bave sigurnošću u Hrvatskoj. Na kraju poglavlja se kratko opisuje krizni menadžment i krizne aktivnosti u COVID-19 krizi.

U petom se poglavlju daju preporuke za unaprjeđenje sustava upravljanja sigurnošću na razini odabrane turističke destinacije - Istarske županije. Analiziralo se kakvu važnost turisti pridaju osobnoj sigurnosti kao elementu turističke ponude Hrvatske. Također, analizirala se percepcija turista o stanju osobne sigurnosti u Hrvatskoj u usporedbi sa njenim stanjem u konkurentskim zemljama. Potom se promatralo kretanje evidentiranih kaznenih djela u Istarskoj županiji i jednoj mikro destinaciji - Općini Medulin. Na kraju poglavlja se daju preporuke za unaprjeđenje sustava sigurnosti u turizmu, i to na nacionalnoj, destinacijskoj, lokalnoj razini, kao i u jednom turističkom poslovnom subjektu.

Zaključna razmatranja Diplomskog rada rezimiraju rezultate provedenog istraživanja, ukazuju na to da je cilj rada postignut, a temeljna hipoteza potvrđena. Također, ukazano je na potrebu daljnjeg istraživanja razmatrane problematike s obzirom na njenu važnost u suvremenim uvjetima poslovanja na turističkom tržištu.

## 2. TURISTIČKA DESTINACIJA I ODRŽIVI RAZVOJ

### 2.1. Turizam i održivi razvoj

Turizam je pojava sa značajnim ekonomskim učincima. Trećerangirana je svjetska „industrija“ prema ostvarenim prihodima od izvoza 2015. godine. Generira 10% svjetskog BDP-a, ostvaruje 30% svjetskog izvoza usluga i zapošljava 10% radnika u svijetu. Osim velikog gospodarskog značaja, turizam ima izuzetan značaj i u dostizanju ciljeva održivog razvoja. Održivi razvoj definira se kao „razvoj koji omogućava zadovoljavanje potreba sadašnjih generacija, ali bez ugrožavanja zadovoljavanja potreba budućih generacija“, a obuhvaća ostvarivanje ekonomskih, društvenih i ekoloških ciljeva. Može se govoriti o ciljevima održivog razvoja na razini pojedinog projekta, sektora i nacionalnog gospodarstva (World Bank, 1992.). Održivost se razmatra sa sljedeća tri aspekta: ekonomska održivost, društvena i ekološka održivost. U gospodarstvu jedne države definira se opredjeljenjem na razini zakonodavne vlasti i pisanim strategijama na razini Vlade. Tako je Sabor Republike Hrvatske donio Strategiju održivog razvitka Republike Hrvatske koja definira principe održivosti (Narodne novine, 2009).

Ekonomsku održivost moguće je definirati kao ostvarivanje rasta, učinkovitosti i „pravedne“ distribucije bogatstva. Društvena održivost podrazumijeva sudjelovanje u donošenju odluka, mobilnost i koheziju, ostvarivanje društvenog identiteta, razvoj institucija i slično. Značajan je element definicije održivog razvoja jer nepoznavanje i nepoštivanje oblika društvene organizacije umanjuje uspješnost brojnih razvojnih programa. Nastavno, prepoznaje se važnost ekološke održivosti koja uvažava cjelovitost različitih ekosustava, prihvatni (nosivi) kapacitet i zaštitu prirodnih resursa uključujući i biološku raznolikost. Turističke zemlje počele su sve više obraćati pažnju na ekološke interese destinacija te se u skladu s tim razvijaju (Bošković, 2008.).

Često se održivi razvoj sagledava na način da su ekonomski ciljevi svedeni na rast i učinkovitost, društveni ciljevi na pravednu distribuciju dohodka i smanjenje siromaštva, a ekološka održivost nastoji se postići samo upravljanjem prirodnim resursima. To predstavlja suženi oblik percepcije problematike održivog razvoja. Upravljanje turističkim razvojem trebalo bi pružiti skladan i uravnotežen razvoj svih elemenata

turističkog sustava uz racionalnu i primjerenu uporabu turističkih resursa, pogotovo prirodnih na kojima turizam ujedno i počiva (Dulčić, 2001.).

Na sastanku Ujedinjenih naroda, održanom u rujnu 2015., svjetski su se čelnici dogovorili o novom 15-godišnjem globalnom Programu za održivi razvoj kojemu je ciljna godina 2030. i koji sadrži 17 ciljeva održivog razvoja. Program 2030. je globalni sporazum kojim se utvrđuje univerzalni, sveobuhvatni program djelovanja za sve zemlje, uključujući nacionalne politike. Ciljevi održivog razvoja predstavljaju nacrt postizanja bolje i održivije budućnosti za sve. Oni se bave globalnim izazovima s kojima se čovječanstvo suočava, uključujući i one povezane sa siromaštvom, nejednakošću, klimatskim promjenama, degradacijom okoliša, mirom i pravdom. Svih 17 ciljeva (Slika 1.) međusobno su povezani te predstavljaju ambiciozni plan za dostizanje prosperiteta i očuvanje planeta uključivanjem svih dijelova društva kroz partnerstva.

Ciljevi održivog razvoja nude nove mogućnosti za širenje turističkih tokova. Turizam ima potencijal izravno ili neizravno pridonijeti ostvarenju svih ciljeva na način da pruža održiva rješenja za ljude, planetu, prosperitet i mir. Najveći utjecaj i posebnu važnost turizam ima u dostizanju ciljeva 8, 12 i 14 koji se odnose na održivi gospodarski rast, održivu potrošnju i proizvodnju i održivu upotrebu oceana i morskih resursa (Tourism for SDGS, 2020.).

Cilj 1: Svijet bez siromaštva. Turizam kao jedan od najvećih i najbrže rastućih pojava u svijetu, u dobroj je poziciji da potiče gospodarski rast i razvoj na svim razinama i osigurava prihod kroz otvaranje novih radnih mjesta. Održivi razvoj turizma i njegov utjecaj na razini zajednice mogu se povezati s nacionalnim ciljevima za smanjenje siromaštva, onima koji se odnose na promicanje poduzetništva i malih poduzeća te osnaživanje manje favoriziranih skupina, posebno mladih i žena.

Cilj 2: Svijet bez gladi. Turizam može potaknuti poljoprivrednu produktivnost promoviranjem proizvodnje, korištenjem i prodajom domaćih proizvoda u turističkim destinacijama. Uz to, agroturizam, rastući turistički segment, može nadopuniti tradicionalne poljoprivredne aktivnosti. Posljedica povećanja prihoda u lokalnim

zajednicama može dovesti do otpornije poljoprivrede uz istodobno povećanje vrijednosti turističkog iskustva.

Slika 1. Sedamnaest globalnih ciljeva održivog razvoja.



Izvor: RH portal indikatora Ciljeva održivog razvoja (SDG), [website], <https://croatianbureauofstatistics.github.io/sdg-indicators/> (pristupljeno 10. studeni 2020.).

Cilj 3: Zdravlje i blagostanje. Turistički doprinos ekonomskom rastu i razvoju može također imati jak utjecaj na zdravlje i dobrobit. Zarade i porezni prihodi od turizma mogu se reinvestirati u zdravstvo i usluge, kojima bi cilj bio poboljšanje zdravlja majki, smanjenje smrtnosti djece i sprečavanje bolesti. Također, cilj je bitno smanjiti broj smrtnih slučajeva i oboljenja uzrokovanih zagađenjem zraka, vode i tla.

Cilj 4: Kvalitetno obrazovanje. Dobro obučena i vješta radna snaga presudna je za razvoj turizma. Sektor može pružiti poticaje za ulaganje u obrazovanje i stručno osposobljavanje te poticati mobilnost radne snage putem prekograničnih sporazuma o kvalifikacijama, standardima i potvrđama. Osobito mladi, žene, stariji građani, domorodački narodi i oni s posebnim potrebama trebali bi imati koristi od obrazovnih sredstava, gdje turizam ima potencijal za promociju.

Cilj 5: Ravnopravnost spolova. Turizam može osnažiti žene na više načina, posebno kroz pružanje radnih mjesta i kroz stvaranje prihoda u malim i većim poduzećima koja se bave turizmom i ugostiteljstvom.

Cilj 6: Čista voda i sanitarni uvjeti. Učinkovita upotreba vode u turističkom sektoru, zajedno s odgovarajućim sigurnosnim mjerama, upravljanjem otpadnim vodama, kontrolom zagađenja i tehnološkom učinkovitošću mogu biti ključni za očuvanje našeg najdragocjenijeg resursa.

Cilj 7: Pristupačna i čista energija. Kao sektor koji zahtijeva značajan unos energije, turizam može ubrzati pomak prema obnovljivim izvorima energije i smanjiti svoj udio u globalnoj energetskej potrošnji. Slijedom toga, promoviranjem zdravih i dugoročnih ulaganja u održive izvore energije, turizam može pomoći smanjenju emisija stakleničkih plinova, ublažavanju klimatskih promjena i pridonijeti inovativnim i novim energetskim rješenjima u urbanim, regionalnim i udaljenim područjima.

Cilj 8: Dostojanstven rad i gospodarski rast. Turizam je jedna od pokretačkih snaga globalnog gospodarskog rasta i trenutno osigurava 1 od 10 radnih mjesta širom svijeta. Pružanjem mogućnosti rada u turističkom sektoru, društvo – posebno mladi i žene - mogu imati koristi od povećanja vještina i profesionalnog razvoja.

Cilj 9: Industrija, inovacije i infrastruktura. Razvoj turizma ovisi o dobroj javnoj i privatnoj infrastrukturi i inovativnom okruženju. Sektor također može potaknuti nacionalne vlade da unaprijede svoju infrastrukturu i preuređuju svoje industrije, čineći ih održivijim, učinkovitim i čistim, kao sredstvo za privlačenje turista i drugih izvora stranih ulaganja. To bi također trebalo olakšati daljnju održivu industrijalizaciju, potrebnu za gospodarski rast, razvoj i inovacije.

Cilj 10: Smanjenje nejednakosti. Turizam može biti moćan alat za razvoj zajednice i smanjenje nejednakosti ako u svoj razvoj uključi lokalno stanovništvo i sve ključne dionike. Nadalje, turizam može doprinijeti obnovi gradova, ruralnom razvoju i smanjenju regionalnih neravnoteža pružajući pojedincima mogućnost napredovanja u mjestu u kojem žive. Turizam je također učinkovito sredstvo zemalja u razvoju da sudjeluju u globalnoj ekonomiji.

Cilj 11: Održivi gradovi i zajednice. Grad koji nije dobar za svoje građane nije dobar ni za turiste. Održivi turizam ima potencijal za unaprjeđenje urbane infrastrukture i dostupnosti, očuvanju kulturne i prirodne baštine, bogatstva o kojima turizam ovisi.

Veća ulaganja u zelenu infrastrukturu (učinkovitiji prometni sadržaji, smanjeno zagađenje zraka, očuvanje mjesne baštine i otvorenih prostora itd.) trebala bi rezultirati pametnijim i zelenijim gradovima od kojih ne samo stanovnici, već i turisti mogu imati koristi.

Cilj 12: Odgovorna proizvodnja i potrošnja. Turistički sektor koji prihvaća održivu potrošnju i proizvodnju može igrati značajnu ulogu u ubrzanju globalnog pomaka u održivost. Da bi se to postiglo neophodno je razviti i primijeniti alate za praćenje utjecaja održivog razvoja turizam koji stvara radna mjesta, promovira lokalnu kulturu i proizvode.

Cilj 13: Odgovor na klimatske promjene. Turizam doprinosi i utječe na klimatske promjene. Stoga je u interesu sektora da igra vodeću ulogu u globalnom odgovoru na klimatske promjene. Smanjivanjem potrošnje energije i prelaskom na obnovljive izvore energije, posebno u sektoru transporta i smještaja, turizam može pomoći u rješavanju jednog od najupornijih izazova našeg vremena.

Cilj 14: Očuvanje vodenog svijeta. Obalni i pomorski turizam, najveći turistički segmenti, posebno za male otočne države u razvoju, oslanjaju se na zdrave morske ekosustave. Razvoj turizma mora biti dio integriranog upravljanja obalnim zonama kako bi se pomoglo očuvanju krhkih morskih ekosustava i poslužilo kao sredstvo za promicanje plave ekonomije.

Cilj 15: Očuvanje života na kopnu. Prirodni krajolici, netaknute šume, bogata biološka raznolikost i mjesta prirodne baštine često su glavni razlozi zašto turisti posjećuju određena područja. Održivi turizam može igrati glavnu ulogu, ne samo u očuvanju biološke raznolikosti, već i u poštivanju kopnenih ekosustava, zahvaljujući naporima u smanjenju otpada i potrošnje, očuvanju zavičajne flore i faune i aktivnostima podizanja svijesti.

Cilj 16: Mir, pravda i snažne institucije. Kako se kroz turizam ostvaruju brojni susreti između ljudi različitog kulturološkog porijekla, sektor može poticati multikulturalnu i međuvjersku toleranciju i razumijevanje, postavljajući temelje za mirnija društva. Održivi turizam koji uključuje lokalne zajednice, također može ojačati kulturni identitet

i potaknuti poduzetničke aktivnosti, pomažući tako da se spriječi nasilje i iskorijene sukobi te da se učvrsti mir u postkonfliktnim društvima.

Cilj 17: Partnerstvom do ciljeva. Suradnja svih dionika u turističkoj destinaciji doprinosi realizaciji zajedničkih ciljeva u ostvarivanju nove konkurentnosti. Održive inicijative ulaze u sve sfere aktivnosti u destinaciji a suradnja dionika omogućava kvalitetnu i održivu realizaciju (Tourism for SDGS).

Održivi razvitak turizma u obzir uzima „potrebe današnjih turista i turističkih destinacija, no također štiti i poboljšava razvojni potencijal za budućnost. Svi se resursi smiju koristiti samo u toj mjeri u kojoj su zadovoljeni ekonomski, socijalni i estetski zahtjevi svih sudionika na turističkom tržištu (Hrvatska turistička zajednica, 2002).

Najveći izazovi za donositelje odluka nalaze se upravo na području gdje se prožimaju ekonomski i ostali društveni ciljevi, odnosno ekonomski i ekološki ciljevi. Tu se prvenstveno misli na različite oblike državne intervencije, pitanja distribucije dohotka i različite vrste subvencija. Spoj ekonomskih i ekoloških odluka prate neriješena pitanja, koja se mogu svrstati u dvije velike skupine. U prvu skupinu pitanja ulaze problemi vezani uz pitanja vrednovanja (vrednovanje prirodnih izvora, utjecaja na okoliš, budućnosti, internalizacija ekstremnih učinaka i slično), dok u drugu skupinu spadaju pitanja vezana uz značenje vremena i neizvjesnosti.

Kako je jedan od osnovnih preduvjeta osiguranja održivog razvoja turizma saznanje o tome koliko određena destinacija (prostor) može prihvatiti turističkih sadržaja, izračun prihvatnog kapaciteta prostora postaje sve više nezaobilazan dio općih i turističkih razvojnih planova u mnogim zemljama. Koliko je izračun prihvatnog kapaciteta u turizmu povezan s konceptom održivosti najbolje govori njegova službena definicija prema Svjetskoj turističkoj organizaciji (UNWTO): „Prihvatni kapacitet je maksimalni broj turističkih korisnika koji istovremeno posjećuju turističko mjesto, a da ne prouzroče razaranje fizičkog, ekonomskog i socio-kulturalnog okoliša, niti bitno smanje kvalitetu zadovoljstva posjetilaca.“

Prihvatni kapacitet turističke destinacije predstavlja indikator koji govori koliko osoba, turista istovremeno može boraviti na određenom turističkom prostoru, atrakciji i

destinaciji, a da se tim boravkom i aktivnostima ne naruši kvaliteta i održivost resursne osnove, turističkog doživljaja i života domicilnog stanovništva. Razlikuju se sljedeće komponente prihvatnog kapaciteta turističke destinacije (Kennel, 2014.):

- Fizički kapacitet – prag fizičke istodobnosti boravka turista u destinaciji,
- Ekološki kapacitet – prag ekološke održivosti,
- Infrastrukturni kapacitet – podrška infrastrukture u destinaciji,
- Socio–kulturalni kapacitet – prag tolerancije lokalnog stanovništva,
- Kapacitet glede kvalitete turističkog doživljaja – prag tolerancije turista.

U cilju realizacije kvalitete boravka u turističkim destinacijama računa se prihvatni kapacitet plaža, ugostiteljskih objekata – zajedničkih prostora u hotelima te turističkih atrakcija. Primjerice, prihvatni kapacitet pojedine atrakcije razmatra se i određuje kako bi se osiguralo, s jedne strane, učinkovito korištenje, upravljanje i očuvanje te atrakcije te, s druge strane, kvalitetan turistički doživljaj i „nezaboravno iskustvo“ turista, konzumenta turističkoga proizvoda formiranoga od destinacijskoga lanca vrijednosti (Floričić, Floričić: 2019.).

Hrvatska kao tradicionalno turistički orijentirana zemlja evidentira rast turističkog prometa kojim turizam postaje aktivni generator razvoja gospodarstva. Kako bi se povećale ekonomske koristi od turizma, neophodno je usvojiti i implementirati strategiju turizma utemeljenu na principima održivosti s orijentacijom na one oblike turizma koji će stvarati koristi svim sudionicima. Pravilno pozicioniranje na dinamičnom i konkurentnom turističkom tržištu uvjetovano je praćenjem suvremenih trendova kroz koje se identificiraju kretanja potražnje, nove tržišne prilike, područja mogućih ulaganja i infrastrukturne potrebe.

Posljednjih godina na tržištu potražnje raste preferencija turista za specifičnim vrstama turizma. Povijesna baština, predivna priroda i ugodna klima okvir su koji će, uz razvoj visokokvalitetnog smještaja, bogate ponude sadržaja i zabave te vrhunske usluge, omogućiti Hrvatskoj da bude privlačna za suvremene turiste. Čitavo područje Hrvatske, pa tako i Istre, ima iznimno raznolik i očuvan prirodni i kulturni turistički potencijal, što je dragocjena ostavština koju se mora očuvati i zaštititi kako bi i dalje pridonosila razvoju turizma.



## **2.2. Turistička destinacija – podsustav turističkog sustava**

U suvremenoj je literaturi zastupljen stav o tome da je turizam ispravnije analizirati kao sustav (skup međusobno povezanih dijelova koji čine skladnu cjelinu) nego kao industriju ili tržište. Oni koji su usvojili industrijski odnosno sektorski pristup turizmu pretežno su koncentrirani na definiranje sastavnica (elemenata, aktivnosti) turističke ponude (vladine organizacije, posrednici, transport, atrakcije, ugostiteljstvo). No, ti elementi (aktivnosti) predstavljaju samo dio turističkoga sustava koji čini vezu između potrošača i destinacije, a neki od njih nisu angažirani samo u turizmu, već zadovoljavaju potrebe i osoba koje nisu turisti. U tom smislu, sektorski pristup turizmu može biti koristan samo pri razumijevanju gospodarskih procesa koji se odvijaju u okviru sustava koji se može nazvati ponudbenim, a podsustav je ukupnoga turističkog sustava (Križman Pavlović, 2008.).

Neovisno o tome kojem se pristupu sagledavanja turističkog sustava priklonili, svaki od njih navodi turističku destinaciju kao dio toga sustava i to onaj najvažniji. Naime, turistička destinacija potiče djelovanje turističkog sustava privlačenjem turista i motiviranjem njihova dolaska, te povezuje sve njegove djelove u cjelinu. Izraz destinacija dolazi od lat. *destinatio*, što znači odredište, dakle mjesto u koje se putuje. Prisutan je u svim romanskim jezicima, a veoma se često rabi i u anglosaksonskim govornim područjima. Smatra se da je u turističku terminologiju taj pojam uveden sedamdesetih godina prošloga stoljeća, posredstvom prometa, osobito zračnog, kada je postao oznakom za turistički lokalitet, zonu, regiju, zemlju, skupinu zemalja i kontinent (Križman Pavlović, 2008.).

Prema Svjetskoj turističkoj organizaciji (UNWTO) turistička destinacija je fizički prostor sa ili bez administrativnih granica u kojem posjetitelji mogu ostvariti noćenje. To je klaster (združenih) proizvoda, usluga, aktivnosti i doživljaja u lancu turističkih vrijednosti i osnovna je jedinica analize turističkih učinaka. Ponuda u turističkim destinacijama uključuje različite dionike, a njihovo povezivanje omogućuje stvaranje većih destinacija. Imidž i identitet nematerijalni su elementi destinacije koji mogu utjecati na njenu tržišnu konkurentnost (Križman Pavlović, 2008.).

Na temelju analize brojnih definicija turističke destinacije u domaćoj i stranoj literaturi smatra se primjernim definirati je kao turistički organiziranu i tržišno prepoznatljivu prostornu jedinicu, koja skupom svojih turističkih proizvoda potrošačima nudi cjelovito zadovoljene turističke potrebe. Iz navedenog proizlazi da karakterizaciju neke prostorne jedinice turističkom destinacijom nije presudna njezina veličina ni geopolitičke granice, već sposobnost privlačenja turista i cjelovitog zadovoljenja kompleksne turističke potrebe (Križman Pavlović, 2008.).

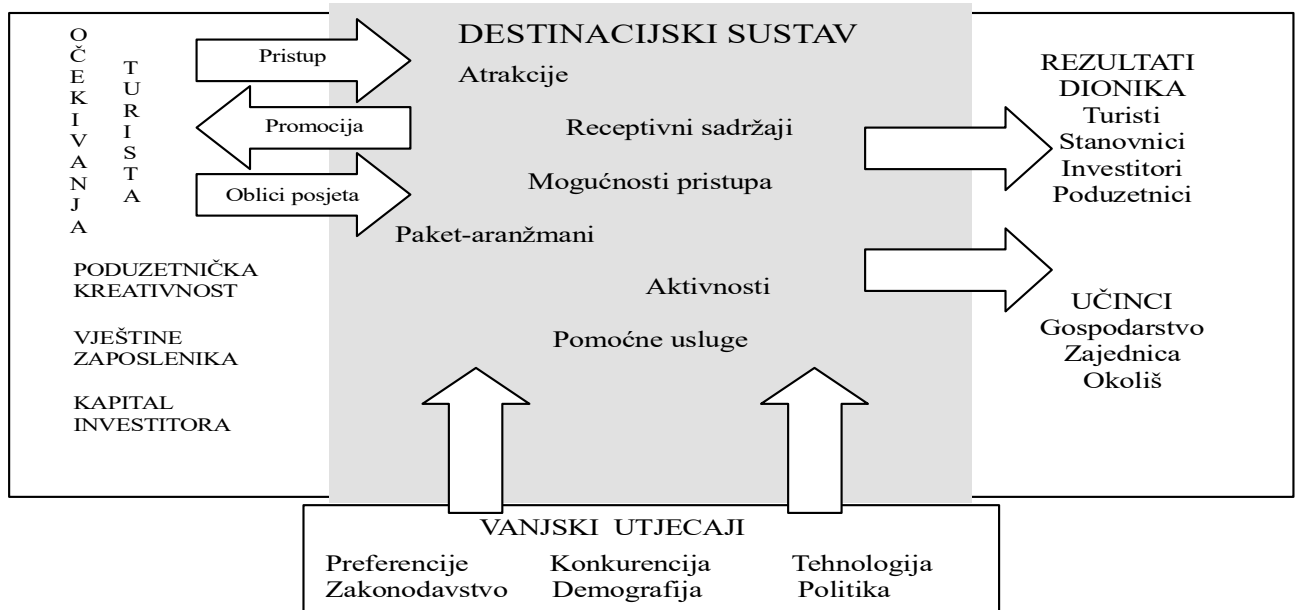
### **2.3. Turistička destinacija kao sustav**

Sagledavanje turističke destinacije kao sustava (Slika 2.) smatra se nužnim kako bi se destinacijom moglo upravljati primjenom interdisciplinarnog pristupa (društveni, ekonomski i dr.). Turističku destinaciju kao sustav karakteriziraju meke varijable (interakcija turista, osoblja i stanovnika), otvorenost (uključuje utjecaj vanjskoga okruženja na procese unutar destinacija) i sustavni pristup (uzima u obzir inpute, proces i outpute). Procesima unutar tog sustava se inputi (npr. očekivanje turista, upravljačke i tehničke sposobnosti zaposlenih, investicijski resursi) transformiraju u outpute, odnosno rezultate različitih dionika i raznovrsne učinke.

Većina je turističkih destinacija amalgam sljedećih komponenti (Križman Pavlović, 2008.).

1. Atrakcije (prirodne, umjetne, izgrađene, svrhovito izgrađene, baština, posebna događanja),
2. Pristupačnost (cjelokupni infrastrukturni sustav koji se sastoji od staza, terminala i vozila),
3. Receptivni sadržaji (smještajni i ugostiteljski objekti, maloprodaja, ostale turističke usluge),
4. Dostupni paket aranžmani (turistički paket aranžmani koje nude turoperator i putničke agencije),
5. Aktivnosti (sve aktivnosti dostupne u destinaciji i koje turisti poduzimaju tijekom boravka)
6. Dodatne usluge (prateće usluge koje turisti koriste, kao što su usluge banaka, telekomunikacija, pošte, kioska, bolnica, itd.).

Slika 2. Opći model turističke destinacije



Izvor: Križman Pavlović, D. (2008). Marketing turističke destinacije. Pula, Zagreb: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Mikrorad d.o.o. str. 62.

Svaka turistička destinacija ima jedinstven splet karakteristika, koje su određene njezinim zemljopisnim položajem, kulturom i poviješću, pa razvoj specifičnoga modela ta svaku turističku destinaciju može rasvijetliti značenje svakoga njezina elemenata u sklopu sustava (Križman Pavlović, 2008.). U razmatranju ključnih elemenata turističke destinacije ističe se problematika održivog vrednovanja turističke atrakcijske osnove.

Turistička atrakcija privlačan je element u nekoj turističkoj destinaciji u obliku kulturno – povijesne baštine, prirodne cjeline ili priredbe ili događaja koji motivira turiste za dolazak te je okosnica razvoja turizma u destinaciji (Vukonić, Čavlek, 2001.). Atrakcije turističke destinacije mogu se podijeliti na: prirodne privlačnosti, antropogene posebnosti te zanimljiva tekuća događanja. U prirodne atrakcije spadaju: klima, planine, rijeka, jezera, flora, fauna, pejzaž, rezervati životinja i slično. Antropogene posebnosti destinacije obuhvaćaju kulturno-povijesnu baštinu, etnosocijalne i umjetničke atrakcije, atrakcije poput tematskih parkova, zabavnih parkova, kazališta, glazbenih manifestacija i slično. Antropogena ponuda privlači turiste i osigurava im sadržajni boravak u destinaciji. Dužim boravkom turisti ostvaruju veću potrošnju te se analogno ostvaruju ekonomski ciljevi turističkog razvoja. Razvitkom kulturnog turizma, antropogena baština dobiva na svom značaju, te se odgovornim upravljanjem i

korištenjem razvija platforma za dugoročno očuvanje kroz konzervaciju i prihode koje temeljem turističkih posjeta destinacija ostvaruje.

U turističkoj literaturi posebno se ističu elementi atraktivnosti destinacije kao što su:

- klima i prirodne ljepote
- kulturna i društvena obilježja
- dostupnost
- odnos prema turistima
- infrastruktura
- razina cijena
- mogućnosti za kupnju
- sadržaji za sport, rekreaciju i edukaciju i drugo.

Svaka turistička destinacija ima neku atrakciju koja pridonosi njezinoj privlačnosti. Ona predstavlja temeljni aspekt privlačnosti i konkurentnosti turističke destinacije te su njena organizacija i održivi menadžment ključni za dugoročnu održivost turističke destinacije.

## **2.4. Vrste turističkih destinacija**

Određivanje vrste turističke destinacije bitno je za proces upravljanja turističkom destinacijom iz razloga što postavljanje ciljeva, kao primarni element svake strategije, nije moguće ostvariti ukoliko nije poznata analiza postojećeg stanja. Ova analiza započinje s određenjem vrste turističke destinacije. Postoji mnogo klasifikacija vrsta turističkih destinacija, među kojima se u nastavku izdvajaju one najpoznatije.

Svjetska turistička organizacija (UNWTO) razvila je tipologiju turističkih destinacija koje se dijele na udaljenu, glavnu i motivirajuću destinaciju. Udaljena destinacija je najudaljenije mjesto u odnosu na domicil, glavna destinacija je mjesto gdje je provedeno najviše vremena, a motivirajuća mjesto koje posjetitelj smatra primarnim ciljem posjeta (Floričić, Florićić: 2019.). Prema klasičnoj koncepciji turističke destinacije se dijele na planinske, jezerske, otočne i dr. Ova koncepcija se temelji na načelu homogenosti bitnih komponenti koje su pretežno vezane za geografski tip koji je prisutan na odabranom području. Sličnu tipologiju dao je i D. Buhalis koji je turističke

destinacije podijelio prema njihovim ciljnim tržištima i aktivnostima te je u podjelu dodatno uvrstio i karakteristike potrošača. Turističke destinacije su podijeljene na urbane, morske, alpske, ruralne, destinacije autentičnog trećeg svijeta i jedinstvena-egzotična-ekskluzivna destinacija (Tablica 1.).

Tablica 1. Tipologija turističkih destinacija prema ciljnim tržištima i aktivnostima.

<b>VRSTA TURISTIČKE DESTINACIJE</b>	<b>VRSTA TURISTA</b>	<b>AKTIVNOSTI</b>
<b>URBANA</b>	Poslovni-MICE	MICE (sastanci, incentive, koferencije, izložbe), edukacija, religija, zdravlje
	Dokoličar	Rezgledavanje, kupnja, kratki odmori
<b>MORSKA</b>	Poslovni-MICE	MICE (sastanci, incentive, koferencije, izložbe)
	Dokoličar	5 S (sun, sea, sand, sex, sports)
<b>ALPSKA</b>	Poslovni-MICE	MICE (sastanci, incentive, koferencije, izložbe)
	Dokoličar	SKI – planinski sportovi, zdravlje
<b>RURALNA</b>	Poslovni-MICE	MICE (sastanci, incentive, koferencije, izložbe)
	Dokoličar	Opuštanje, agrikultura, učenje, sport
<b>DESTINACIJE AUTENTIČNOG TREĆEG SVIJETA</b>	Poslovni-MICE	Istraživanje poslovnih prilika – Incentive
	Dokoličar	Avantura, autentičnost, aktivnosti specijalnog interesa
<b>JEDINSTVENE-EGZOTIČNE-EKSKLUZIVNE</b>	Poslovni-MICE	Sastanci, incentive, vježbe (teambuilding)
	Dokoličar	Specijalne prigode – medeni mjesec, godišnjice

Izvor: Buhalis, D., *Marketing the competitive destination of the future*, Tourism Management, Vol. 21. No.1., 2000., str. 7.

Od poznatijih tipologija vrsta turističkih destinacija je i ona Lawsova, prema kojoj se turističke destinacije dijele na:

- Glavne gradove – većina gradova privlači posjetitelje zbog turističkih, poslovnih, obiteljskih, kulturnih i administrativnih razloga. Turisti se okupljaju u posebnim zonama u kojima dominiraju arheološki, trgovinski, kulturni i zabavni sadržaji.
- Razvijene tradicionalne centre – to su dugo vremena izgrađena naselja koja se smatraju centrima turističkog razvoja. Hoteli, barovi i ostali turistički sadržaji okružuju centar, locirani bilo na planiranom prostoru ili špekulativno izgrađeni.
- „Touring centre“ – riječ je o gradovima s visokom koncentracijom sekundarnih turističkih sadržaja te dobrim prometnim vezama sa zemljom podrijetla turista i prirodnim ili kulturnim atrakcijama u okruženju.

- Svrhovito izgrađene turističke centre – sveukupna infrastruktura i sadržaj isključivo su usmjereni ka zadovoljavanju turističkih potreba. Zgrade datiraju iz istoga vremena i premda je arhitektonski stil strogo kontroliran ne znači da je usklađen s okolnim prostorom. Centar osigurava sve sadržaje neophodne posjetiteljima tijekom njihova boravka.

Lumsdon turističke destinacije klasificira kako slijedi (Križman Pavlović: 2008.):

- Klasični turistički centri – turističke destinacije u kojima prirodne, kulturne ili povijesne atraktivnost potiču dugotrajan boravak turista.
- Turistički centri smješteni u prirodnom okruženju (divljini) – turističke destinacije koje se odlikuju vrlo jakim prirodnim atraktivnosti, stanište su raritetnih vrsta flore i faune te divljih životinja i stimuliraju turistička kretanja.
- Poslovne turističke destinacije – industrijski ili komercijalni centri koji su obnovili svoju povijesnu četvrt te trgovinski i zabavni sektor kako bi potaknuli duži boravak poslovnih ljudi i partnera.
- „Stopover“ ili međudestinacije – mjesta smještena na polovici puta između emitivnih područja i odmorišnih destinacija, većinom ih karakterizira razvijen i raznovrstan smještajni sektor, te restorani i kafići.
- Destinacije kratkoga zadržavanja – tip destinacija koje imaju nacionalnu, a vrlo često i međunarodnu privlačnost, ukoliko sadrže zanimljive atrakcija; ovakve destinacije variraju od malih ruralnih pa sve do glavnih gradova.
- Dnevno posjećene destinacije – one koje primarno privlače regionalnu potražnju i dnevne posjetitelje; mogu varirati od kupališnih do velikih trgovinski centara.

S obzirom na prostornu disperziju destinacija, može se navesti tipologija turističkih destinacija s aspekt pet prostornih modela, a razvili su ju C. Lue, L. Crompton i D.R. Fesenmaier (Floričić, Floričić: 2019.):

- Putovanja u jednu destinaciju,
- Kružno putovanje s jednom žarišnom destinacijom,
- Osnovna destinacija (u kojoj se boravi te služi kao polazište za posjet drugim destinacijama koje se nalaze u radijusu osnovne destinacije),
- Regionalno kružno putovanje (posjet nizu destinacija u regiji),
- „Lančano“ putovanje (tipični itinerar s posjetom nizu turističkih destinacija bez žarišnog odredišta).

Tablica 2. Klasifikacija turističkih destinacija temeljem indeksa putovanja.

Tip destinacije	Kategorija indeksa putovanja (TI)		
	1-20	21-50	51-100
Glavna destinacija	0%	<40%	>60%
Mađunardni prometni centar s funkcijom glavne destinacije	0<x>20%	20-40%	>50%
Prometni centar	<60%	>40%	>0%
Regionalni prometni centar/Važna turistička atrakcija	40-80%	10-40%	Moguće
„Stopover“ ili međudestinacija	>80%	<20%	0%

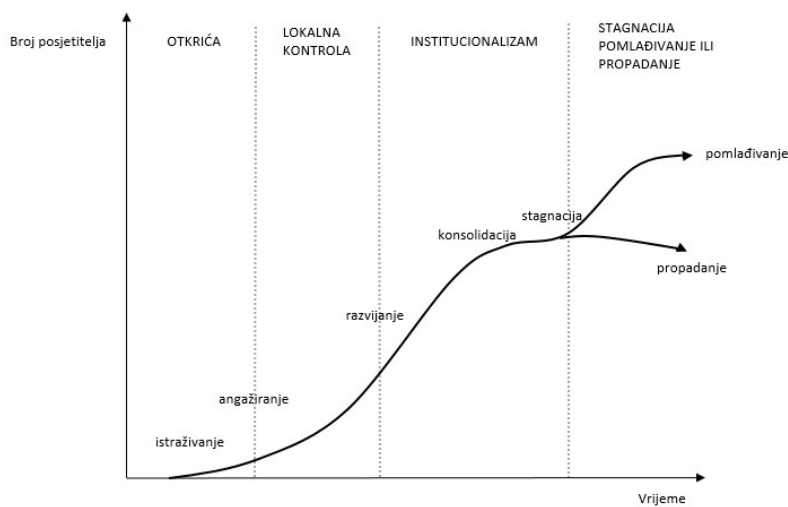
Izvor: Križman Pavlović, D., *Marketing turističke destinacije*, Mikrorad d.o.o., Zagreb, 2008., str. 68.

Analizom navedenih tipoloških podskupina turističkih destinacija zapaženo je da su sve temeljene na deskriptivnoj metodi. Kako bi uklonio taj nedostatak M. Opperman je definirao tipologiju turističkih destinacija putem indeksa putovanja (Tablica 2.). To je omjeru broja noćenja u destinaciji i ukupnog broja noćenja na putovanju pomnožen sa 100. Prema priloženoj tablici vidljivo je da M. Opperman turističke destinacije dijeli na 5 tipova sukladno trima kategorijama indeksa putovanja. Prilikom izračunavanja indeksa putovanja poprima vrijednost od 0-100 pri čemu vrijednost 100 iskazuje da je turist tijekom svog putovanja boravio u samo jednoj destinaciji (Križman Pavlović, 2008.).

## 2.5. Razvojni tijek turističke destinacije

Turistička destinacija prelazi od jedne točke promatranja različita eksploatacijska stanja i stanja razvoja. Ta pojava nastaje zbog utjecaja izravnih i neizravnih čimbenika nestabilnosti bez obzira utječu li ti čimbenici iz okruženja ili iz same destinacije. Označavanjem tih stanja pomoću pokazatelja rasta koji su u pravilu količinsko-ekonomski, dobiva se u odnosu na vrijeme životni ciklus (životna krivulja) turističke destinacije (Magaš, 2003.). Destinacije prolaze kroz ciklus evolucije koji je sličan životnom ciklusu svakog drugog proizvoda gdje prodaja raste kako se proizvod razvija.

Slika 3. Životni ciklus turističke destinacije.



Izvor: Magaš, D., *Turistička destinacija*, Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija, 2003., str. 29.

Butlerov model evolucije turističke destinacije (Slika 3.) jedna je od najzastupljenijih teorija u istraživanjima iz područja turizma. Temeljen na koncepciji životnog ciklusa proizvoda pretpostavlja se da turistička destinacija tijekom svoje evolucije prolazi kroz šest životnih faza: istraživanja, angažiranja, razvijanja, konsolidacije, stagnacije i propadanja/pomlađivanja. Pritom treba naglasiti da duljina trajanja pojedine faze i ukupnoga životnog ciklusa varira i individualne je naravi kod svake turističke destinacije (Križman Pavlović, 2008.). U svakoj fazi prati se odnos broja posjetitelja sa proteklom vremenom od početka turističke destinacije, čime dobivamo prikaz krivulje koja označava životni ciklus destinacije.

Životni ciklus turističke destinacije prema prikazanoj slici započinje u fazi istraživanja. Ovu fazu obilježava mali broj posjetitelja, nenarušena prirodna atrakcijska osnova, slaba turistička ponuda i oskudna ili gotovo nepostojeća marketinška/promocijska osnova destinacije prema emitivnim tržištima. Faza angažiranja slijedi nakon što je se za turističku destinaciju zaključilo kako bi ona mogla postati potencijalno uspješna. Tu fazu obilježava porast broja posjetitelja, stvaranje turističke ponude i priprema budućih projekata koji će obilježiti razvojnu fazu.

Razvojnu fazu obilježava dolazak velikog broja turista. Zbog svoje međusektorske prirode, turizam ima mogućnost jačanja javno-privatnog partnerstva i angažiranja više dionika - međunarodnih, nacionalnih, regionalnih i lokalnih - kako bi zajedno radili na postizanju ciljeva za održivi razvoj te drugih zajedničkih ciljeva. Zapravo su javna suradnja i javno-privatno partnerstvo nužni i temeljni za razvoj turizma, kao što je i veća



svijest o ulozi turizma u provedbi ciljeva. Dosad linearni rast broja turista prerasta u eksponencijalni rast broja turista u promatranom razdoblju. Nagli i prekomjerman rast broja turista u kratkom periodu može izazvati negativno djelovanje na turističku destinaciju iz razloga što se resursi prekomjerno iskorištavaju i opada kvaliteta pružene usluge turistu.

U fazi konsolidacije prethodni eksponencijalni rast broja turista ponovo postaje linearan što znači da se bliži maksimalnom broju turista koje destinacija sa dosadašnjim kapacitetom može primiti. Stagnacijom je postignut maksimum broja posjetitelja koje destinacija može primiti, te za čije će održavanje protekom vremena biti potrebno sve više ekonomskih, socijalnih i ekoloških napora za njeno održavanje. Nakon određenog vremena provedenog u fazi stagnacije životni ciklus destinacije može krenuti na bolje ili propadati.

Daljnje kretanje životnog ciklusa ovisi o prepoznavanju problema u kojima se turističke destinacija nalazi od strane tijela koja su zadužena za upravljanje turističkom destinacijom. Ukoliko su mjerodavna tijela prepoznala probleme te su poduzela neophodne aktivnosti u svrhu stvaranja nove kvalitete, novih i alternativnih atraktivnosti, turistička destinacija ulazi u fazu pomlađivanja, čime ona ne gubi broj posjetitelja nego privlači nove. Faza pomlađivanja usko je vezana sa načelima održivog razvoja gdje se nastoji osigurati rast broja posjetitelja i istodobno sprječava turističku destinaciju od propadanja. Ukoliko problemi nisu prepoznati broj posjetitelja s vremenom opada i turistička destinacija gubi na svojoj vrijednosti pa ulazi u fazu propadanja.

Implementacijom novih turističkih proizvoda postiže se nova konkurentnost te se afirmiraju kako termini visoke sezone, tako i predsezonski i postsezonski termini. Ovi potonji važni su za ostvarivanje ravnoteže u turističkoj potražnji te u generiranju turističkih rezultata. Strategija razvoja Hrvatskog turizma 2020 kao odgovor na visoku sezonalnost te na uspostavljanje konkurentnosti turističkih destinacija predlaže PPS programe. Programi uz vrednovanje turizma „sunca i mora“, kvalitetnog ljetovališnog turističkog proizvoda koji afirmira glavnu ljetnu sezonu, valorizira kulturni turizam, eno i gastro turizam, aktivni odmor, ciklo-turizam, zdravstveni i poslovni turizam uz aplikativnost sukladnu tipologiji i resursima pojedinih turističkih područja i destinacija. Isto pretpostavlja i razvoj kombiniranih proizvoda koji povezuju različite selektivne oblike turizma te osobni angažman i participaciju turista u cilju postizanja jedinstvenog

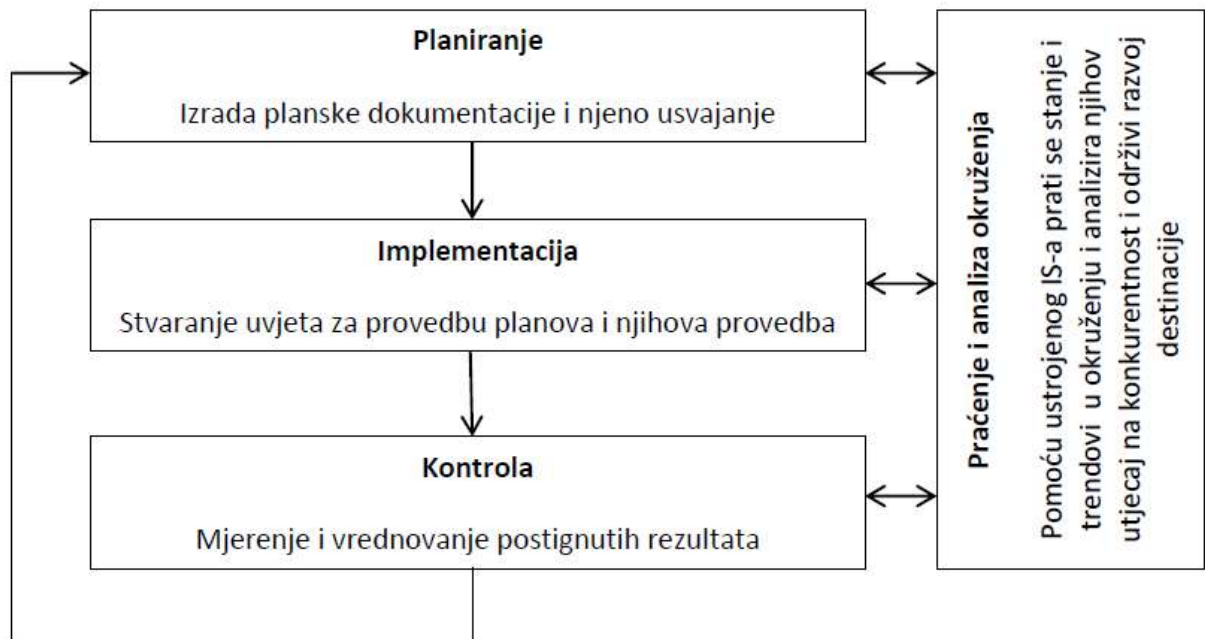
posebnog doživljaja (Floričić, Floričić, 2019.). Također, trendovi održivoga razvoja reflektiraju se kroz ponašanje turista u destinaciji te rezultiraju društveno korisnim aktivnostima, razumijevanjem kulture, identiteta i vrijednosti domicilnog stanovništva destinacije.

## **2.6. Upravljanje održivim razvojem turističke destinacije**

Turistička destinacija je specifičan poslovni sustav kojim valja upravljati na odgovarajući način, kako bi on ostvarivao optimalne učinke. Stav je brojnih autora (Dredge i Jamal 2013; European Commission 2013; Conaghan, Hanrahan i McLoughlin 2015; Krce-Miočić, Razović, Klarin 2016) da se suvremeni pristup upravljanju turističkom destinacijom treba temeljiti na principima održivosti, odnosno da je nužna tranzicija upravljanja turističkom destinacijom od tradicionalnog modela ka održivom modelu (Križman Pavlović, 2019.).

Upravljanje održivim razvojem turističke destinacije se može definirati kao poslovna aktivnost kojom se povezuje i koordinira rad različitih dionika turističke destinacije, s ciljem oblikovanja i tržišne realizacije konkurentnog i održivog turističkog proizvoda, te održivog razvoja turizma u destinaciji. Za realizaciju navedenih ciljeva važna je sposobnost učinkovitoga i profitabilnoga natjecanja turističke destinacije na tržištu, ali i sposobnost zadržavanja kvalitete resursa turističke destinacije prilikom tržišnog natjecanja. Što se tiče sadržaja održivoga menadžmenta turističke destinacije, za uspješan održivi menadžment turističke destinacije važna je primjena tradicionalnih ekonomsko-poslovnih vještina u kombiniranju resursa turističke destinacije (cilj: konkurentnost), ali i kompetentnost održivoga upravljanja okolinom (cilj: održivi razvoj). (Križman Pavlović, 2019.).

Slika 4. Model procesa održivoga menadžmenta turističke destinacije u užem smislu.



Izvor: Križman Pavlović, D. (2019). Menadžment održivog razvoja turističke destinacije i suradnja. u: Kulturna baština u turističkoj destinaciji - Vrednovanje i održivo upravljanje. Floričić, T., Floričić, B. (ur.). Pula, Medulin: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Općina Medulin, str. 84.

Upravljanju je cilj da sustav vodi u skladu s određenim pravilima, a razvoj sustava podrazumijeva da se ni jedan podsustav (nositelji ponude – poduzeća, udruge, lokalna samouprava) ne može odrediti kratkoročno (Magaš, 1997.). Slika 4. prikazuje jedan od načina sagledavanja procesa upravljanja održivim razvojem turističke destinacije. Vidljivo je da se taj proces odvija u sljedećim fazama:

1. Praćenje i analiza okruženja
2. Planiranje
3. Organiziranje i provedba planova
4. Kontrola.

U nastavku se detaljnije opisuje svaka od navedenih faza u procesu održivog upravljanja turističkom destinacijom.

### 2.6.1. Praćenje i analiza okruženja

Turistička destinacija, poput drugih organizacija, posluje u određenom okruženju u kojem djeluju različite snage, uglavnom izvan njene kontrole i mogućnosti utjecaja. Kontinuiranim praćenjem i analiziranjem okruženja moguće je pravovremeno predvidjeti buduće događaje i njihov utjecaj na poslovanje turističke destinacije. S obzirom da je uspješnost poslovanja određena pravovremenim raspolaganjem točnom i potpunom informacijom o stanju i trendovima u okruženju, potrebno je na razini turističke destinacije razviti odgovarajući sustav podrške – Informacijski sustav (IS) (Križman Pavlović, 2019.).

Katalog podataka koje će se prikupljati i obrađivati u IS-u trebao bi biti u skladu s međunarodno prihvaćenim standardima za mjerenje konkurentnosti i održivog razvoja turizma. Primjerice, za mjerenje konkurentnosti u turizmu može poslužiti Indeks konkurentnosti putovanja i turizma kojega je osmislio Svjetski ekonomski forum, a koji se sastoji od 14 stupova raspoređenih u sljedeće četiri kategorije (WEF, 2017.):

1. Podržavajuće okruženje: Poslovno okruženje, Zaštita i sigurnost, Zdravlje i higijena, Ljudski kapital i tržište rada, Spremnost ICT-a.
2. Podržavajuće politike i uvjeti za putovanja i turizam: Prioritetnost sektora turizma i putovanja, Međunarodna otvorenost, Cjenovna konkurentnost, Ekološka održivost.
3. Infrastruktura: Infrastruktura zračnog prometa, Kopnena i lučka infrastruktura, Infrastruktura turističkih usluga.
4. Prirodna i kulturna bogatstva: Prirodni resursi, Kulturni resursi i poslovna putovanja.

Za mjerenje održivoga razvoja turističke destinacije mogu poslužiti Kriteriji i indikatori za destinacije Globalnog vijeća za održivi turizam – GSTC C-D (GSTC, 2013) i/ili Europski sustav turističkih indikatora – ETIS, kojeg je osmislila Europska komisija (EC, 2016.). ETIS sadrži 43 osnovna indikatora i niz izbornih indikatora (EC, 2016.).

Osnovni su indikatori raspoređeni po sljedećim sekcijama i kategorijama

1. Destinacijski menadžment: Javna politika održivog turizma, Zadovoljstvo kupaca

2. Ekonomska vrijednost: Turistički promet u destinaciji (obujam i vrijednost), Uspješnost turističkih poduzeća, Količina i kvaliteta zaposlenosti, Turistički lanac vrijednosti.
3. Društveni i kulturni utjecaj: Lokalni društveni utjecaj, **Zdravlje i sigurnost**, Spolna jednakost, Inkluzija/pristupačnost, Zaštita kulturne baštine i jačanje lokalnog identiteta.
4. Utjecaj na okoliš: Smanjenje utjecaja transporta, Promjena klime, Zbrinjavanje otpada, Otpadne vode, Vodno gospodarstvo, Uporaba energije, Krajobraz i zaštita bioraznolikosti.

Izborni su indikatori podijeljeni u dvije temeljne skupine:

1. Morski i obalni turizam: Putnici i luke, Kvaliteta vode, Plaže.
2. Pristupačan turizam: Politika održivoga turizma, Jednakost/Pristupačnost, Smanjenje utjecaja transporta.

Osnovne indikatore održivog razvoja turističke destinacije prema ETIS-u prikazuje Tablica 3.

Tablica 3. Europski sustav turističkih indikatora – ETIS.

Odjeljak A: Upravljanje destinacijom		
Kriteriji	Referentni broj pokazatelja	Glavni ETIS pokazatelji
A.1 Javna politika za održivi turizam	A.1.1	Postotak tvrtki / turističkih objekata u destinaciji koji koriste dobrovoljno certificiranje / oznaku za mjere koje se odnose na okoliš / kvalitetu / održivost i / ili društvenu odgovornost poduzeća
A.2 Zadovoljstvo kupaca	A.2.1	Postotak turista zadovoljnih ukupnim iskustvom u odredištu
	A.2.2	Postotak ponovljenih posjetitelja / posjetitelja koji se vraćaju na odredište (unutar 5 godina)
Odjeljak B: Ekonomska vrijednost		
Kriteriji	Referentni broj pokazatelja	Glavni ETIS pokazatelji
B.1 Turistički tok (obujam & vrijednost) u odredištu	B.1.1	Mjesečni broj noćenja turista
	B.1.2	Mjesečni broj izletnika
	B.1.3	Relativni doprinos turizma gospodarstvu destinacije (% BDP-a)
	B.1.4	Dnevni izdatak po noćenju turista
	B.1.5	Dnevni izdatak po izletniku
	B.2.1	Prosječno trajanje boravka turista (noćenja)

B.2 Poslovni rezultati turističkih objekata	B.2.2	Postotak mjesečno zauzetih kreveta u komercijalnim smještajnim objektima i godišnji prosjek
B.3 Količina i kvaliteta zapošljavanja	B.3.1	Izravna zaposlenost u turizmu kao postotak ukupne zaposlenosti u odredište
	B.3.2	Postotak sezonskih poslova u turizmu
B.4 Distributivni lanac turizama	B.4.1	Postotak lokalno proizvedene hrane, pića, robe i usluga i kupovne turističkih poduzeća destinacije
<b>Odjeljak C: Socijalni i kulturni utjecaj</b>		
Kriteriji	Referentni broj pokazatelja	Glavni ETIS pokazatelji
C.1 Društveni utjecaj u zajednici	C.1.1	Broj turista / posjetitelja na 100 stanovnika
	C.1.2	Postotak stanovnika zadovoljnih turizmom u destinaciji (mjesečno / sezonski)
	C.1.3	Broj slobodnih kreveta u komercijalnom smještaju na 100 stanovnika
	C.1.4	Broj drugih domova na 100 domova
<b>C.2 Zdravlje i sigurnost</b>	C21	Postotak turista koji podnesu prijavu policiji
C.3 Ravnopravnost spolova	C.3.1	Postotak muškaraca i žena zaposlenih u turističkom sektoru
	C.3.2	Postotak turističkih poduzeća čiji je generalni direktor žena
C.4 Uključenost / dostupnost	C.4.1	Postotak soba u komercijalnim smještajnim objektima pristupačnim za ljude s poteškoćama
	C.4.2	Postotak komercijalnih smještaja koji sudjeluju u programima o pristupačnosti
	C.4.3	Postotak javnog prijevoza dostupan osobama s invaliditetom i ljudi sa specifičnim potrebama za pristup
	C.4.4	Postotak turističkih atrakcija dostupnih osobama s invaliditetom i / ili na onima na kojima mogu sudjelovati
C.5 Zaštita i poboljšanje kulturne baštine, identiteta i lokalnih resursa	C.5.1	Postotak stanovnika zadovoljnih utjecajem turizma na identitet odredišta
	C.5.2	Postotak događaja u turističkoj destinaciji koji se bave kulturom, tradicijskom i lokalnom baštinom
<b>Odjeljak D: Utjecaj na okoliš</b>		
Kriteriji	Referentni broj pokazatelja	Glavni ETIS pokazatelji
C.1 Društveni utjecaj u zajednici	D.1.1	Postotak turista i izletnika koji koriste razna prijevozna sredstva doći do odredišta
	D.1.2	Postotak turista i izletnika koji koriste lokalne usluge, javni prijevoz uz koji će kružiti u odredištu
	D.1.3	Prosječna udaljenost (km) koju su prešli turisti i izletnici od kuće prema odredištu
	D.1.4	Prosječni ugljični utisak turista i izletnika od kuće do odredišta
D.2 Klimatske promjene	D.2.1	Postotak turističkih poduzeća koja sudjeluju u programima za ublažavanje klimatskih promjena, poput uklanjanja CO2, sustavi s

		niskom potrošnjom energije itd., a koji provode radnje u "prilagodbi"
	D.2.2	Postotak smještajnih kapaciteta i infrastrukture turističke atrakcije smještenim u takozvanim "ranjivim područjima"
D.3 Gospodarenje krutim otpadom	D.3.1	Proizvodnja otpada po turističkoj jedinici u usporedbi s proizvodnjom otpada po osobi opće populacije (u kg)
	D.3.2	Postotak turističkih poduzeća koja obavljaju odvojeno prikupljanje otpada
	D.3.3	Postotak ukupnog recikliranog otpada po turistu od ukupnog otpada reciklirano po stanovniku godišnje
D.4 Obrada otpadnih voda	D.4.1	Postotak otpadne vode s odredišta koje bude podvrgnut barem na drugoj razini tretmana prije istovara
D.5 Upravljanje vodama	D.5.1	Potrošnja vode po turistu po noćenju u usporedbi s potrošnjom stanovništva općenito po osobi
	D.5.2	Postotak turističkih poduzeća koja poduzimaju mjere za smanjenje potrošnje voda
	D.5.3	Postotak turističkih poduzeća koja koriste recikliranu vodu
D.6 Potrošnja energije	D.6.1	Potrošnja energije za noćenje turista u odnosu na potrošnju opća populacija po stanovniku
	D.6.2	Postotak turističkih poduzeća koja poduzimaju mjere za smanjenje potrošnje energije
	D.6.3	Godišnja količina potrošene energije iz obnovljivih izvora (MWh) u postocima ukupne potrošnje energije na godišnjoj razini
D.7 Zaštita krajolika i biološke raznolikosti	D.7.1	Postotak lokalnih poduzeća u turističkom sektoru koja aktivno podržavaju zaštitu, očuvanje i upravljanje biološkom raznolikošću i lokalnim krajolicima

Izvor: European Commission.ETIS toolkit 2016.

[https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en)

Upravljanje održivim razvojem turističke destinacije podržano je i brojnim projektima kojima se putem cirkularne ekonomije upravlja resursima, od gospodarenja energijama, vodom, otpadom i hranom. Ističe se projekt Zero Waste podržan od strane Europske unije koji se bavi problematikom otpada u turističkim destinacijama.

Ciljevi projekta Zero Waste su jačanje kapaciteta održivog razvoja na području Jadrana kroz dogovorene strategije gospodarenja otpadom, očuvanja i zaštite okoliša, promocije turističkih potencijala, jačanja svijesti i edukacije lokalnog stanovništva, smanjenja negativnog utjecaja stvaranja otpada na događanjima i festivalima. Cilj je te iste resurse ponovno koristiti i pretvoriti u priliku za rast lokalne zajednice te

promovirati turističku ekonomiju u kojoj konzervacija, obnavljanje i re-uporaba su ključne riječi novog gospodarenja resursima ([www.fthm.uniri.hr/znanost/eu-projekti/završeni-projekti](http://www.fthm.uniri.hr/znanost/eu-projekti/završeni-projekti), 2020.).

## 2.6.2. Planiranje

Planiranje je svjesna aktivnost usmjerena na definiranje ciljeva odnosno strategija. Značenje je planiranja u uvjetima suvremenog dinamičkog razvoja višestruko, a osobito s gledišta upravljanja, budući da se planiranjem određuju ciljevi, integrira razvoj u sustav, određuju vremenske sekvence razvoja, usklađuju potrebe i mogućnosti, usklađuje razvoj i okolina, standardiziraju odnosi između gospodarstva, prirodnih resursa i kvalitete života, određuju temeljni pravci razvoja, namjena prostora i korištenje prirodnih resursa te se zaštićuju stvorene i prirodne vrijednosti i čovjekova okolina (Dulčić, 2001.).

Planiranje na destinacijskoj razini treba se temeljiti na integralnom pristupu. Integralno planiranje može se definirati kao svjesnu i kontinuiranu plansku aktivnost različitih sudionika radi predviđanja, oblikovanja, i usmjeravanja razvoja na određenom prostoru. Integralni pristup predviđa razvoj u granicama raspoloživih prirodnih potencijala, a objedinjuje ekonomske, socijalne, prostorne, ekološke, i infrastrukturne aspekte (Magaš, 2008.). Integralno planiranje svodi se na strateško i operativno planiranje. Strateško planiranje određuje ciljeve i smjernice za operativne aktivnosti u turističkoj destinaciji. Operativno planiranje je analitička koncepcija strateških planova s detaljnom razradom politike, vrste programa, nositelja i pretpostavki za ostvarivanje strateških planova razvoja turističke destinacije.

Smisao je planiranja izrada planske dokumentacije i njeno prihvaćanje od strane dionika turističke destinacije. Izrada planske dokumentacije ima trostruku funkciju (Križman Pavlović, 2008.):

1. Osigurava disciplinirani pristup alokaciji i uporabi destinacijskih resursa,
2. Usmjerava (koordinira i fokusira) aktivnosti dionika turističke destinacije,
3. Služi kao sredstvo kontrole pri analizi realizacije postavljenih ciljeva i načina korištenja resursa.

Postupak planiranja može imati sljedeći tijek:



1. Utvrđivanje polazne osnove u planiranju – obično to uključuje analizu stanja ponude i potražnje, benchmarking, te analizu tržišnih prilika i prijetnji.
1. Kulturna baština u turističkoj destinaciji - vrednovanje i održivi menadžment
2. Izrada strateškog okvira za razvoj turizma u destinaciji – obuhvaća definiranje vizije, temeljnih razvojnih vrijednosti, te strateških ciljeva i zadataka.
3. Izrada operativnih strategija – to mogu biti operativne strategije za sljedeća područja: marketing, razvoj turističkih proizvoda i turističke infrastrukture, investicije, ljudski potencijali, upravljanje procesima.
4. Definiranje očekivanih učinaka turizma na kraju planskog razdoblja – učinci se mogu odrediti na način da ih se grupira u sljedeće skupine: ekonomski učinci, društveno-kulturni učinci i okolišni učinci.
5. Izrada akcijskog plana – njime se obično definiraju i opisuju mjere, podmjere i projekti namijenjeni realizaciji postavljenih strateških ciljeva, te utvrđuje dinamika provedbe definiranih mjera, podmjera i projekata.
6. Oblikovanje planskoga dokumenta, njegova prezentacija zainteresiranoj javnosti i javna rasprava, postizanje konsenzusa dionika i prihvaćanje planskog dokumenta (Križman-Pavlović, 2019.).

Nakon donošenja planske dokumentacije za održivi razvoj turističke destinacije, potrebno je uspostaviti odgovarajuću organizaciju i realizirati zadatke utvrđene planom.

### **2.6.3. Organiziranje i provedba planova**

Funkcija organiziranja u turističkoj destinaciji može se definirati kao sustav povezivanja, koordiniranja i upravljanja različitim elementima turističke ponude radi optimalna ostvarivanja planirane strategije razvoja destinacije (Floričić, Florićić, 2019.). Organizacija je nužna u svakom dijelu turističke ponude, a to se odražava na ukupan sustav organizacije u sklopu određenoga destinacijskog menadžmenta. Destinacijska menadžment organizacija upravlja i koordinira radom različitih poslovnih subjekata koji imaju zajedničke, ali često i suprotstavljene ciljeve i interese. Primjerice, poduzetnicima su glavni ciljevi vezani uz maksimizaciju dobiti na svim razinama poslovanja. Pri tome često nedovoljna pozornost obraća zaštiti i unapređenju resursa, šteti na ljudskim

potencijalima, kvaliteti proizvoda i usluga. Slično se ponašaju i drugi nositelji turističke ponude u destinaciji: u ugostiteljstvu, trgovini, u iznajmljivanju soba itd. Sve se to dugoročno odražava na kvalitetu i održivost destinacije. Svaka turistička destinacija treba odrediti svoju marketinšku koncepciju i strategiju.

Pojam klastera nastao je dvadesetih godina 20. stoljeća i izveden je iz takozvane lokacijske teorije, a autor mu je Michael Porter. Klasteri se dijele na (Floričić, Floričić: 2019.):

- Horinzotalni klaster - povezivanje gospodarskih subjekata iste ili srodne djelatnosti koje na istom području čine dio vrijednosnog lanca npr. više hotela.
- Vertikalni klaster - povezivanje gospodarskih subjekata koji djeluju na istom prostoru, ali u različitim fazama lanca opskrbe npr. vinogradari i vinari
- Dijagonalni klaster - povezivanje komplementarnih djelatnosti npr. smještaj, prehrana, transport, kultura.
- Klaster u turizmu gradi se na njegovim konkurentskim prednostima na načelima i partnerskih odnosa. Destinacija je područje za planiranje, organiziranje i povezivanje putem klastera.

Po realiziranoj organizaciji slijedi implementacija planova. U osnovi je riječ o operativnoj aktivnosti koja se sastoji od osiguranja uvjeta neophodnih za provedbu planom predviđenih aktivnosti i izvođenja aktivnosti. Postupak implementacije može imati sljedeći tijek (prema Križman Pavlović: 2008.):

1. Definiranje uvjeta neophodnih za uspješno izvođenje planom predviđenih aktivnosti – obično su to sljedeći uvjeti: organizacijska osposobljenost (ljudi s potrebnim znanjem i vještinama) i struktura; financijska sredstva (proračun) i njihova alokacija; podupiruće politike i procedure; informacijski, komunikacijski i operativni sustavi; sustav nagrađivanja za učinkovito postizanje ciljeva i izvršenje zadataka; odgovarajuća organizacijska kultura.
2. Osiguravanje nedostatnih uvjeta za uspješno izvođenje planom predviđenih aktivnosti – utvrdi li se neraspoloživost i/ili neadekvatnost određenog uvjeta za izvođenje planiranih aktivnosti, potrebno je prići njegovom kreiranju, i to na način da će se najprije definirati prioritete u postupku priskrbliivanja potrebnih uvjeta, u slučaju da ih ima više, a potom potrebno vrijeme i osoblje.
3. Izvođenje planom predviđenih aktivnosti i to sukladno planiranoj dinamici.

Kompleksnost i dinamičnost okruženja turističke destinacije, kao i propusti pri implementaciji planova, mogu ugroziti ostvarenje utvrđenih ciljeva, odnosno postignuće očekivanih učinaka turističke aktivnosti.

#### **2.6.4. Kontrola**

Kontrola je poslovni termin koji se odnosi na to kako neka organizacija utvrđuje svoje standarde ili očekivanja, kako djeluje i kako poduzima korekcije tamo gdje je potrebno. To je nužan korak u bilo kojem poslovanju kako bi se osiguralo da namjere budu dovoljno jasne, da bi mogle biti prihvaćane od potrošača, a proizvod ili usluga sposoban ispuniti njihova očekivanja. Redovito se mora pratiti rad ne samo s aspekta ravnoteže nego i zadovoljstva gostiju. U središtu pozornosti potrošači – turisti koji od svih dijelova turističke ponude očekuju da optimalno ispune njihova očekivanja.

S obzirom da turizam uključuje puno nositelja ponude i različitih sektora, funkcija kontrole je nužna, pogotovo unutar turističke destinacije koja nastoji predstaviti jedinstven i cjelovit proizvod (Magaš, 2008.). U poslovnom menadžmentu funkcija kontrole se primjenjuje na sve tri faze radnog ili uslužnog procesa – unosa, obrade i izlaznih rezultata. U fazi unosa glavna briga kontrole je da kvaliteta materijala i radne snage. U fazi obrade pozornost se posvećuje najučinkovitijem i najefikasnijem načinu isporuke dobara ili usluge. U fazi ulaznih rezultata organizacija mora biti sigurna da je potrošač zadovoljan kvalitetom proizvoda ili usluge (Magaš, 2008.).

Kontrolom se ponajprije prati, tj. nadzire ostvarenje planova, a to provodi destinacijska menadžment organizacija kao krovna organizacija koja koordinira upravljanjem destinacijom kao cjelinom. Cilj je tog procesa postizanje integralne kvalitete destinacijskog sustava, a veća kvaliteta znači veću konkurentnost destinacije na međunarodnom tržištu (Floričić, Floričić: 2019.). Bitan njegov aspekt su sve češće kontrole kvalitete koje se provode s ciljem osiguranja obećanog standarda kvalitete.

Postupak kontrole je usredotočen na praćenje ostvarenih učinaka turističke aktivnosti u destinaciji i napretku prema ostvarenju vizije i postavljenih ciljeva. Podrazumijeva detektiranje neželjenih odstupanja ili nepravilnosti u odnosu na planirane veličine, utvrđivanje uzroka koji su doveli do tih odstupanja odnosno nepravilnosti, te definiranje

i poduzimanje nužnih korektivnim aktivnosti poradi uklanjanja ili barem minimiziranja detektiranih odstupanja ili nepravilnosti.

Suština kontrole je pružanje pomoći u (Floričić, Floričić: 2019.):

- prilagodbi turističke destinacije promijenjenim uvjetima u okruženju
- ograničavanju pogrešaka pri implementaciji planom predviđenih aktivnosti
- nošenju općenito s kompleksnošću poslovanja turističke destinacije
- minimizaciji troškova poslovanja
- postizanju transparentnosti u poslovanju DMO-a i turističke destinacije (omogućavanje dionicima da imaju pregled nad izvedbom procesa održivog menadžmenta turističke destinacije).

Nakon protoka vremena na koji se planska dokumentacija odnosila, proces održivoga upravljanja turističkom destinacijom ulazi u novi provedbeni ciklus.

### **3. TURIZAM I SIGURNOST**

Turizam nije moguće zamisliti bez usluga, a vrijednost usluga temelji se na znanju koje je uloženo u njihovo stvaranje. Dio tog znanja je i sigurnost. Percepcija sigurnosti usluge u turizmu svakako je jedan od najvažnijih dojmova i jedan od najvećih izazova današnjice. Sustav pružanja usluga sastoji se od fizičkih elemenata i radnika koji se koriste za proizvodnju tih usluga. Stoga je važno usmjeriti pažnju na dvije značajke koje u turizmu imaju visok stupanj rizičnosti. To su odnosi između radnika, koji moraju biti poticani sustavom pružanja usluga tako da budu visoko motivirajući te da tehnologija, radnici i strategija usluga budu integrirani sa sigurnošću, kako bi se na taj način stalno nadzirale usluge i osiguravale preventivne i korektivne akcije ili akcije suzbijanja prijetnji. Pod nadzorom menadžera (upravitelja, ravnatelja, direktora i sl.) proizvode se usluge pa su oni, bez obzira na djelatnost koju obnašaju, najodgovorniji za stvaranje sigurne usluge (Matika, Gugić, 2007.).

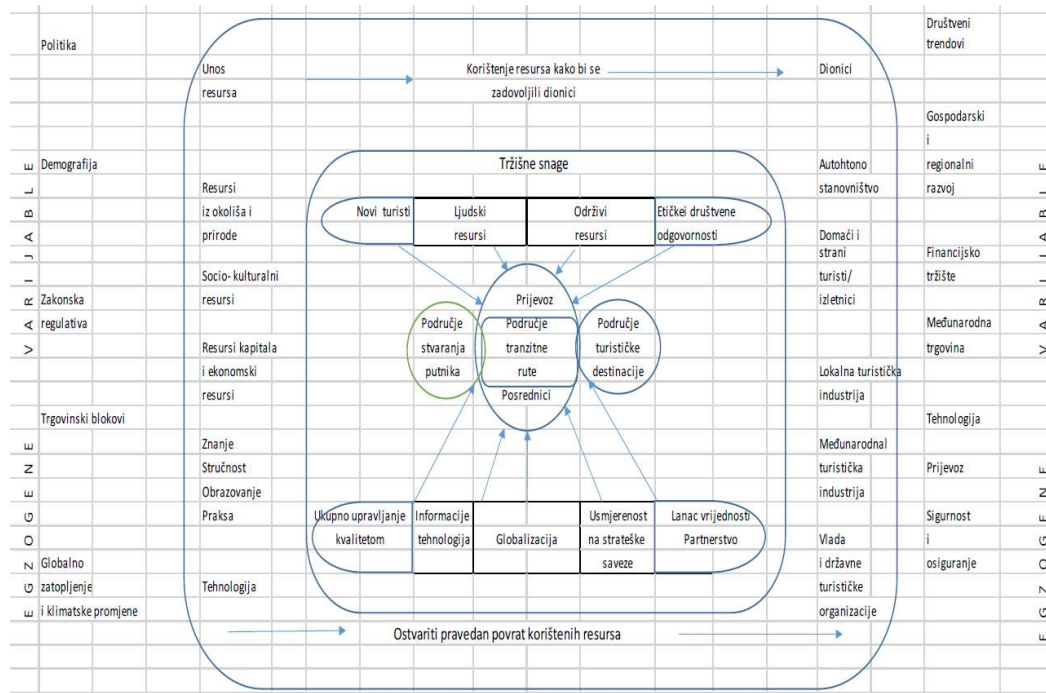
Sigurnost je vođeni proces sa značajkama učenja i predviđanja, a informacije o takvom procesu služe kako bi se pravilno mogao razumjeti sigurnosno interesantan događaj radi daljnjeg usavršavanja vlastitog znanja o pojavnim oblicima ugrožavanja sigurnosti i generiranja odgovarajućih preventivnih, korektivnih ili aktivnosti suzbijanja prijetnje s ciljem kvalitetne turističke realizacije te otklona nesigurnosti i nelagodnosti doživljaja. Uz klasične izvore ugrožavanja, dosadašnji stupanj društvenog razvoja donosi nove nesigurnosti i opasnosti za društvo, prirodu i svijet u cjelini, kao što su gospodarske krize, etnički sukobi, migracije, međunarodni terorizam, organizirani kriminal i globalno zagađivanje okoliša (Tatalović, Grizold i Cvrtila, 2008.).

#### **3.1. Sigurnost kao čimbenik razvoja turizma**

Kako sve više gospodarstava u svijetu postaje ovisnije o turizmu, razumijevanje varijabli i njihova utjecaja (pozitivan ili negativan) na turistički dotok postaje sve važnije. Varijable koje utječu na brzinu promjena na turističkom tržištu prikazuje Slika 5. Vidljivo je da se one dijele u dvije skupine: 1. egzogene varijable – utjecaji koji su izvan kontrole turizma a koji će ipak imati utjecaj na njegov razvoj, 2. varijable vezane za turizam –

promjenjiva priroda samog turističkog sustava također upravlja promjenom iznutra, unutar sektora.

Slika 5. Okvir za analizu turističkih trendova.



Izvor: Križman Pavlović, D. (2013). The Safety of Tourists - A Factor of Tourism Competitiveness and Sustainable Development in the Republic of Croatia. u: *Sustainable Tourism: An Interdisciplinary Approach*. Krbec, D. (ur.) Pula: Juraj Dobrila University of Pula, Faculty of Economics and Tourism «Dr. Mijo Mirković», str. 253.

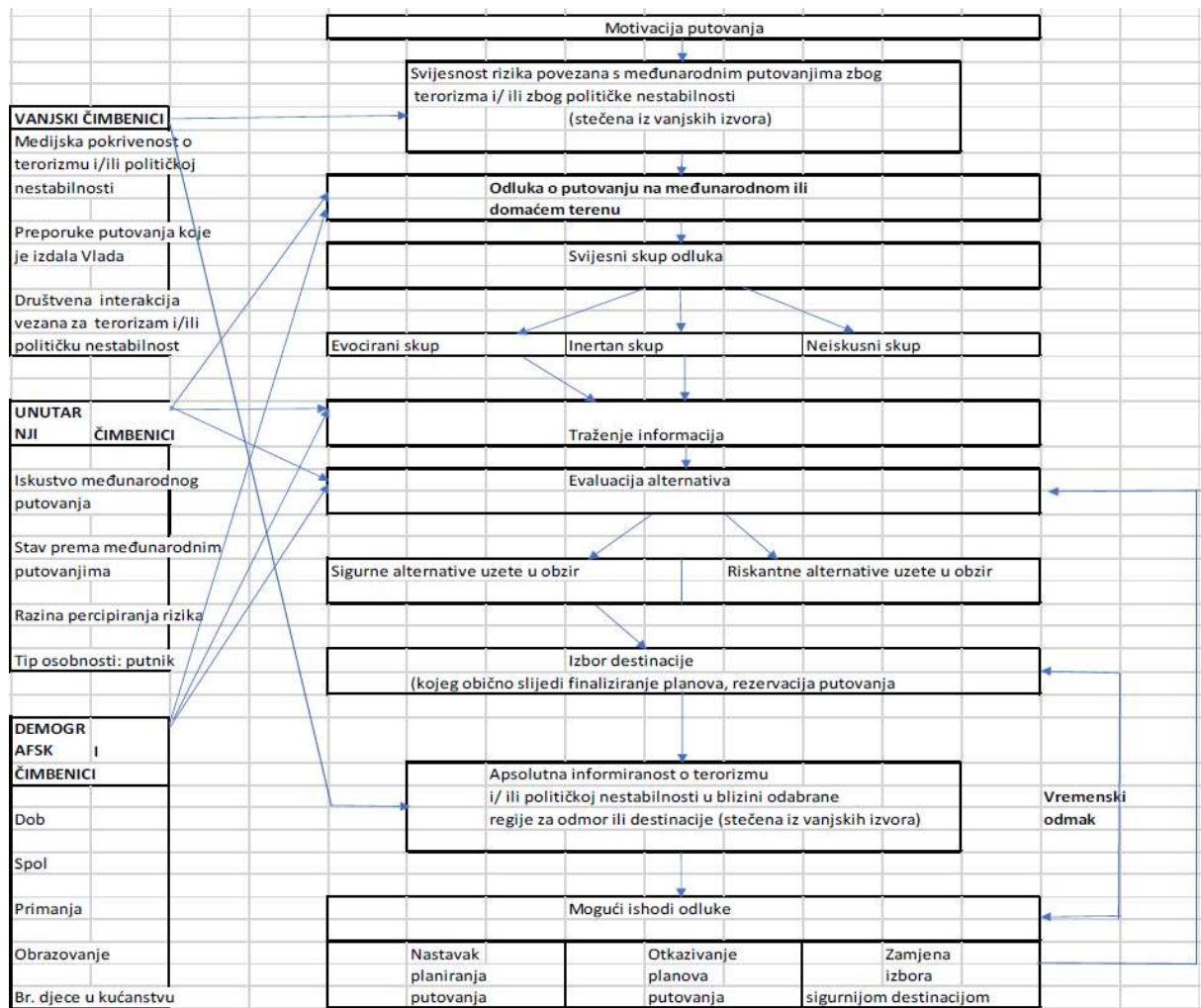
Sigurnost predstavljaju egzogenu varijablu koja će utjecati na razvoj turizma u budućnosti. Na makro razini, ovaj je čimbenik daleko izvan kontrole turizma, a njegove posljedice mogu biti ozbiljne. Ipak, na mikro razini, turističke destinacije progresivno će pokušati upravljati problemom kao što je sigurnost (Bušelić, Križman Pavlović, 2013.). Iako se turističko iskustvo prvenstveno odnosi na težnju turista ka zadovoljstvu, postoje i značajni elementi rizika povezani s putovanjem i turizmom. Law, Prideaux i Glaesser definiraju rizik kao mogućnost neželjene nesreće koji dovodi do mogućih negativnih posljedica ponašanja kod potrošača. S druge strane, shvaćanje rizika odnosi se na razumijevanje potrošača cjelokupne negativne radnje koja bi mogla utjecati na ponašanje na putovanju ukoliko je iznad prihvatljive razine (Bušelić,

Križman Pavlović, 2013.). Moutinho je podijelio shvaćanje rizika kod turista u pet kategorija: funkcionalni rizik ili rizik opreme, fizički rizik, financijski rizik, društveni rizik i psihološki rizik. Roehel i Fesenamier istražuju odnos između shvaćanja rizika i zadovoljstva putovanja te dijele rizik turista u sedam kategorija: rizik opreme, financijski rizik, fizički rizik, psihološki rizik, rizik zadovoljstva, društveni rizik, i rizik vremena. (Bušelić, Križman Pavlović, 2013.).

Pinhey i Iverson podijelili su aspekte procjene sigurnosti putovanja u sedam točaka: shvaćanje opisane sigurnosti, shvaćanje sigurnosti razgledavanja, shvaćanje sigurnosti vodenih sportova, shvaćanje sigurnosti noćnog života, shvaćanje sigurnosti aktivnosti na plaži, shvaćanje sigurnosti u automobilu i shvaćanje sigurnosti na cesti. Solomon definira pet vrsta rizika kod donošenja odluke o kupnji: monetarni (gubitak prihoda ili potrošeni prihod), funkcionalni (ne zadovoljava potrebu), fizički (bolest ili ozljeda), društveni (staromodan ili niži status) i psihološki (šteti samopoštovanju ili niži status). Financijski i psihološki rizik te rizik zadovoljstva i rizik vremena su rizici koji se najčešće povezuju s turizmom. Prethodna istraživanja, koja su proučavala shvaćeni rizik povezan s međunarodnim turizmom, definirala su četiri glavna čimbenika rizika.: terorizam, zatim rat i politička nestabilnost, potom briga o zdravlju te kriminal (Bušelić, Križman Pavlović, 2013.).

Općenito, turisti donose odluke o putovanju više na temelju percepcija nego stvarnosti. Uvođenje percipiranog rizika u proces donošenja odluka kod turista može poremetiti rutinsko donošenje odluka (Slika 6.). Za potencijalne turiste intuitivno je logično da uspoređuju alternativne destinacije prema percipiranim koristima i cijenama. Uz uobičajene troškove odmora (prijevoz, smještaj, hrana, zabava) mogu se izložiti psihološkim troškovima, društvenim troškovima i troškovima vremena. Još jedan trošak, osobito međunarodni, uključuje rizike povezane s putovanjem kao što su bolest, nesreća, kriminal, ili terorizam. Ako su u užu izbor ušle dvije turističke destinacije koje obećavaju slične benefite, ona isplativija – za koju nema prijetnje – bit će vjerojatniji izbor. Prema tome, donositelji odluke nastavit će uspoređivati benefite i cijene različitih turističkih destinacija, kako bi odabrali onu koja obećava više benefita za najnižu cijenu. Skuplje (ili riskantnije) destinacije će po svoj prilici postati nepoželjne i kao takve eliminirat će se iz procesa odabira (Bušelić, Križman Pavlović, 2013.).

Slika 6. Model procesa donošenja odluke međunarodnog turizma.



Izvor: Bušelić, M., Križman Pavlović, D. (2013). The Safety of Tourists - A Factor of Tourism Competitiveness and Sustainable Development in the Republic of Croatia. u: *Sustainable Tourism: An Interdisciplinary Approach*. Krbec, D. (ur.) Pula: Juraj Dobrila University of Pula, Faculty of Economics and Tourism «Dr. Mijo Mirković», str. 255.

Potencijalni turisti vjerojatno će kompleksna shvaćanja atributa destinacije svesti na pojednostavljene katalizatore ("vjerovanja o atributima destinacije koja pomažu da se zadovolje specifični motivi potencijalnih turista") i inhibitore ("atribute koji nisu kongruentni s motivima) te alternativne destinacije eliminirati iz skupa razmatranja, razmišljajući o posljedicama tih inhibitora i katalizatora. Utvrđeno je da katalizatori imaju veći utjecaj u ranijim fazama donošenja odluke o izboru turističke destinacije, dok inhibitori imaju više utjecaja u kasnijim fazama, kada proces (ili ishod) postane ozbiljniji. Stjecanjem više informacija o alternativnim destinacijama, potencijalni turist



može eliminirati dio percipiranog rizika. Međutim, osobine ličnosti, vrsta percipiranog rizika i situacijski čimbenici određuju tendencije preuzimanja rizika pojedinaca i njihov način reagiranja na riskantne situacije (Bušelić, M., Križman Pavlovi. 2013.).

Ukoliko turist smatra da su putovanje i boravak u nekoj destinaciji nesigurni ili se osjeća nesigurno ili ugroženo tijekom boravka u destinaciji, to može biti vrlo štetno za turističku industriju destinacije i može rezultirati padom turističkog prometa na tom području. To se može dogoditi na sljedeće načine (Bušelić, M., Križman Pavlovi. 2013.).

- Budući turisti mogu donijeti odluku da ne posjete destinaciju jer je poznata po visokoj stopi sigurnosnog rizika.
- Ako se turisti osjećaju nesigurno u destinaciji, neće sudjelovati u aktivnostima izvan njihovog smještajnog objekta.
- Turisti koji se osjećaju ugroženo ili nesigurno vjerojatno se u budućnosti neće vratiti toj destinaciji i neće ju preporučiti drugima.

S obzirom da je turizam pretežito međunarodna pojava, u nastavku će se detaljnije govoriti o međunarodnoj sigurnosti.

### **3.2. Međunarodna sigurnost**

Međunarodna sigurnost nije samo zbroj nacionalnih sigurnosti, već znači usvajanje određenih vrijednosti i u međunarodnim odnosima, ali i u odnosima u državi. U međunarodnoj sigurnosti održavaju se kompliciranost i slojevitost međunarodnih odnosa, razina procesa integracije i globalizacije, učinkovitost ili neučinkovitost mehanizama za osiguravanje nacionalne i međunarodne sigurnosti, stanje vojnopolitičkih, gospodarskih i drugih odnosa između država. Međunarodna sigurnost kao skup mjera koje osiguravaju opstanak svih država temeljni su uvjet opstanka i razvoja međunarodne zajednice. Rješavanje mnogih gospodarskih, ekoloških i razvojnih pitanja zahtijeva suradnju između država radi stjecanja zajedničke koristi, a ne radi stjecanja koristi za jednu državu na račun druge. Suverene države koje su provodile nacionalnu politiku u poslijeratnom vremenu bile su međusobno povezane sa „strategijom ravnoteže sila“. Strategija je bila mehanizam osiguravanja mira i sigurnosti u međunarodnim odnosima. Države dan danas i u međunarodnom neprijateljskom okruženju pokušavaju očuvati svoju nacionalnu samostalnost tako da

ograničavaju moć drugih država. Danas se može govoriti o modernim pristupima nacionalnoj i međunarodnoj sigurnosti. Suvremene države kada je riječ o nacionalnoj sigurnosti nastoje uspostavom i djelovanjem sigurnosnog sustava zaštititi i osigurati sigurnost svojih građana. Država kroz sigurnost ne štiti samo vanjske i unutarnje ugroze građana, nego i iskazuje svoju sposobnost da osigura gospodarski, politički, znanstveni, tehnološko-tehnički i općenito društveni razvoj kroz socijalno, kulturno, ekološko i drugo blagostanje ljudi (Matika, Gugić, 2007.).

Sigurnost se može definirati kao stanje u kojem je osiguran uravnotežen fizički, duhovni, duševni i materijalni opstanak pojedinca i društvene zajednice u odnosu prema drugim pojedincima, društvenoj zajednici i prirodi. Tako shvaćena, sigurnost je imanentni strukturni element društva, koji obuhvaća i stanje, odnosno određenu osobinu stanja, a isto tako i djelatnost, odnosno sustav. Sigurnost se, dakle, odnosi i na društvo/državu u cjelini – tj. nacionalnu, odnosno unutarnju i vanjsku sigurnost, a isto tako i na međunarodnu zajednicu, a u tom slučaju govorimo o međunarodnoj, odnosno svjetskoj sigurnosti (Tatalović, Grizold i Cvrtila, 2008.).

### **3.3. Europski sigurnosni poredak**

U suvremenoj Europi sve se više afirmira širi koncept nacionalne i međunarodne sigurnosti, koji sadrži gospodarske, političke, socijalne, humanitarne, ekološke, vojne i druge dimenzije. Važno mjesto u tom konceptu zauzima i područje zaštite ljudskih prava i sloboda, demokracije i vladavine prava. Velike sile još su uvijek usmjerene na vojne aspekte svoje nacionalne sigurnosti kao što su obrana granica, teritorijalnih voda i zračnog prostora. Male su države više zabrinute zbog ugrožavanja političko-ekonomskih i kulturnih dimenzija njihove autonomnosti. U tom je pogledu moguće razlikovati tri skupine europskih malih država: države iz Zapadne Europe, koje su već punopravne članice svih ili većine europskih institucija, države koje surađuju s europskim institucijama i postupno postaju punopravne članice nekih institucija i države koje se približavaju europskim institucijama, te imaju različite probleme. Sadašnje sigurnosno okruženje u Europi sadrži elemente mira, stabilnosti i sigurnosti. Oblikovanje novog europskog sigurnosnog poretka ne razvija se pravocrtno. U sebi nosi mnoge nepoznanice i elemente dosadašnjih sigurnosnih poredaka u Europi te

izaziva dvojbe malih država u vezi s mehanizmima za osiguranje vanjskih aspekata svoje sigurnosti. U budućnosti će zajedničku sigurnost u Europi osiguravati više organizacija kao što su NATO, EU, WEU i OESS. Te će organizacije morati biti osposobljene za ovladavanje vojnim i nevojnim dimenzijama sigurnosti u Europi. Tu se svakako ne smije zanemariti utjecaj SAD-a koji je još uvijek potreban Europi, prvenstveno zbog rješavanja krize u susjednoj Bosni i Hercegovini (Matika, Gugić, 2007.).

Današnje sigurnosno okruženje Europe sadrži elemente mira, stabilnosti i sigurnosti kao i elemente nestabilnosti, nesigurnosti i opasnosti. To okruženje djeluje pozitivno i negativno na sigurnost europskih država. Kao pozitivni elementi europskog sigurnosnog okruženja mogu se istaknuti:

1. Opće popuštanje napetosti među velikim europskim silama, koje omogućava viši stupanj suradnje među državama te mirno rješavanje sporova i nesuglasica, a u konačnici i smanjivanje opasnosti izbijanja šireg vojnog konflikta te neposrednog vojnog ugrožavanja država.
2. Sudjelovanje država u djelovanju međunarodnih sigurnosnih organizacija na temelju multilateralnih sporazuma omogućuje državama određeni utjecaj na politička i sigurnosna zbivanja u Europi i nudi im mogućnost da izbjegnu preveliku ovisnost o samo jednoj sigurnosnoj organizaciji ili savezu država.
3. Procesi regionalizma u Europi otvaraju nove mogućnosti za sudjelovanje država pri rješavanju nekih regionalnih pitanja (npr. u sklopu Nordijskog vijeća, Konferencije o sigurnosti i suradnji na Sredozemlju i dr.). Premda u okviru foruma regionalnog sudjelovanja države ne mogu riješiti svoje osnovne sigurnosne dileme, o njima se mogu dogovarati i pripremati odgovarajuću političku klimu za njihovo rješavanje.
4. Uključenost SAD-a u oblikovanje novog europskog sigurnosnog poretka i njegova stalna prisutnost u Europi pridonosi sigurnosti europskih država i uravnoteženju različitih oblika posebnih odnosa i čimbenika (npr. francusko-njemačka suradnja, poseban položaj europskih nuklearnih sila, posebni odnosi između SAD-a i Velike Britanije i dr.), ali i smanjivanju neprestanog straha europskih država da će doći pod prevlast neke snažnije države ili skupine država.

5. Među negativne elemente sadašnjega europskog sigurnosnog okruženja treba ubrojiti sljedeće:

- Neke europske države susreću se s prijetnjama koje uglavnom proizlaze iz njihovog unutarnjeg razvoja, a i s lokalnim prijetnjama koje su izraz dugotrajnih lokalnih nesuglasica i/ili nadmetanja (npr., Srbija – Kosovo; Makedonija – Grčka; Hrvatska – Srbija; Grčka – Turska; Baltičke države – Ruska Federacija; Moldavija i neke druge samostalne države na teritoriju nekadašnjeg Sovjetskog Saveza – Ruska Federacija itd.).
- Nepredvidljivosti i nesigurnosti koje u Europu dolaze iz bližih okolnih područja, npr. iz Sjeverne Afrike ili sa Srednjeg Istoka.
- Pojava disfunkcionalnih država, koje nisu sposobne u cjelini osigurati vlastitu nacionalnu sigurnost i suverenost.
- Europska integracija u okviru EU-a nema samo pozitivne dimenzije. Ona također pobuđuje zabrinutost država sudionica integracijskog procesa u pogledu nacionalne suverenosti (ne samo u njihovom političko-gospodarskom nego i u društveno-kulturnom okviru), napose malih država.
- Jačanje opasnosti koju predstavlja međunarodni terorizam (Matika, Gugić, 2007.).

U nastavku se ukazuje na sigurnosne probleme u turizmu.

### **3.4. Sigurnosni problemi u turizmu**

Sigurnosni problemi u turizmu određeni su uvjetima u kojima se turizam kao gospodarska aktivnost odvija, a nastaju kada se opće stanje sigurnosti spusti ispod minimalne razine koja se može smatrati razumno prihvatljivom. Takva minimalna razina sigurnosti određuje se na temelju prosudbe ugroženosti, o čemu će kasnije biti više riječi. Uzrok sigurnosnih problema u turizmu najčešće su pojedinci, samostalni ili udruženi u neku organizaciju, čija je namjera „zlouporaba“ radi pribavljanja protupravne koristi. No, svjedoci smo da su i turističke destinacije postale mete terorističkih napada, odnosno područje zanimljivo terorističkim organizacijama. Sigurnosni problemi mogu nastati i kao posljedica neorganiziranosti pravne osobe i zbog njezinog odnosa prema primjeni općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu.

Zbog nemara ili namjera u neprovođenju općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu, mogu nastati štetne posljedice za zdravlje i imovinu turista, ali i same turističke organizacije. Neki od sigurnosnih problema u turizmu jesu:

- povrede, bolesti, zatrovanost zaraženom hranom, utapanje, ugriz zmije ili pauka, krvarenje, gubitak svijesti, prijelom, sunčanica, toplotni udar, smrzavanje, strujni udar, gubitak svijesti i sl.
- havarije, požari, potresi, ekološke nesreće, nestanak struje i vode, kvarovi, tehnološke katastrofe i sl.
- uznemiravanje, prijevare, drogiranost, povrede, krađe, nestanak osobe, otmice, ubojstva, terorizam i sl.

Turizam podrazumijeva odlazak u novu, nepoznatu sredinu koja je drukčija od svakodnevnog životne sredine, i to uglavnom u stranu zemlju, što podrazumijeva različitost sigurnosnog sustava. Turistu je svojstveno opuštanje od svakodnevnog rutine, odmor, rekreacije, razonoda, istraživanje nepoznatog i nije ponekad zainteresiran za ograničenja koja nameću mjere sigurnosti, a nisu ni turističke organizacije te koje to moraju osigurati. Sigurnosni problemi stoga mogu nastati zbog:

- nove sredine - u kojoj ne postoji sustav sigurnosti uobičajen u svakodnevnom životu turista, a i nemogućnost odgovarajuće reakcije u nepoznatom sustavu sigurnosti,
- novog stanja - kada se spušta razina sposobnosti predviđanja potencijalnih ugroza, prepoznavanje opasnosti i samozaštite,
- kulturoloških razlika - koje izazivaju krive interpretacije ponašanja i namjere turista u novoj sredini,
- kršenje normi ponašanja - kada turisti misle da im je „sve dopušteno“, kršeći na taj način uobičajene norme društvenog ponašanja lokalne sredine,
- velikoga broja ljudi na malom prostoru - bez odgovarajućih znanja o postupcima znanja o postupcima zaštite u slučaju opasnosti, osobito kada su moguće prirodne i tehnološke katastrofe,
- pogodnosti - koje turizam pruža plasmanu droge i trgovine ljudima, odnosno pojedincima i organizacijama koje planiraju i provode svoje kriminalne djelatnosti u turizmu,

- neprofesionalnosti - kada se na turistu gleda kao na „robu za potrošnju i stjecanje zarade“ i uskraćuju mu se njegova prava na siguran boravak u turističkom odredištu (Matika, Gugić, 2007.).

Postoji više vrsta sigurnosnih prijetnji za turizam, a o onim najznačajnijim detaljnije se govori u sljedećem poglavlju.

### **3.5. Sigurnosne prijetnje za turizam**

Turizam je složena pojava čiji razvoj ovisi o stanju i razvijenosti mnogih drugih gospodarskih grana, prije svega ugostiteljstva, prometa, prehrambene industrije i trgovine. Pri tom nije važna samo razvijenost tih djelatnosti, nego i njihova sigurnost, odnosno sigurnost u njima. Ako primjerice promet nije siguran, ako u njemu dolazi do brojnih nezgoda i nesreća s velikim brojem poginulih i s velikim materijalnim štetama, i domaći i strani turisti će izbjegavati takvo područje. Ugroženost ljudi u prometu, opasnost od kriminalnih napada tijekom putovanja, zatim tijekom boravka u hotelu, u turističkom prostoru i drugdje, opasnost od požara, trovanja hranom, zaraze i sl. — sve to utječe na izbor turističkog odredišta, duljinu boravka, ponovni dolazak i preporuku drugima. Zato svaka zemlja u svijetu, koja ozbiljno računa na turizam kao gospodarsku aktivnost, mora stvarati uvjete za veću sigurnost turista. To nije zadatak samo turističke djelatnosti, nego zemlje u cjelini, a ponajprije njenog političkog i obrambeno-zaštitnog sustava. Sveukupno stanje u zemlji igra najvažniju ulogu u razvoju turizma, odnosno u uspješnom sudjelovanju u međunarodnom turizmu. Ono predstavlja opći ambijent u kojemu djeluju turističke organizacije i u kojemu turisti provode svoje vrijeme i imaju svoje programe. Zato hrvatske Vlasti i gospodarstvenici, ako žele visokorazvijen turizma, moraju ukupno i sigurnosno stanje u zemlji i razvojne programe sagledavati i procjenjivati sa stanovništva njihova doprinosa razvoju turizma.

Hrvatska ima odlične prirodne uvjete za razvoj turizma: čisto i toplo more, razvijenu obalu, sačuvan i čist okoliš, veliku raznolikost reljefa i klime na malim udaljenostima. Turistička infrastruktura se poboljšava, i mada još uvijek nosi ožiljke proteklog rata (neobnovljeni ili zapušteni objekti, miniranost nekih područja...), pruža velike mogućnosti za razvoj turizma. U razvojnoj orijentaciji Republike Hrvatske turizam ima

važno mjesto, a sve veća pažnja mu se poklanja i u praktičnoj političkoj i gospodarskoj djelatnosti. Zato hrvatski turizam ima dobre razvojne izgleda. Međutim, postoje mnogi problemi koji sputavaju ili otežavaju razvoj domaćeg i međunarodnog turizma u Republici Hrvatskoj. To su prije svega loše vođen i provođen proces pretvorbe i privatizacije, nerazvijena ili uništena proizvodnja, velika nezaposlenost, nedjelotvoran pravni sustav, veliki gospodarski i klasični kriminal, alkoholizam i narkomanija (porast prodaje i uporabe droge), porast raznih oblika nasilja, te zapušten i neizgrađen zaštitni i samo zaštitni sustav. Obično se kaže da je Republika Hrvatska sigurna zemlja. Sa stanovništva sigurnosti države to se može reći, jer se u nekom predvidivom vremenu ne vidi nekakva posebna vanjska opasnost. Ali kad je u pitanju unutarnja sigurnost, stanje je drugačije. Svako ugrožavanje u bilo kojem području može se negativno odraziti na turizam, utoliko više koliko je on važniji za ukupan razvoj zemlje. Poseban utjecaj imaju ugroženosti u području gospodarstva, odnosno napadi na gospodarska poduzeća, ljude i imovinu, a najviše ona ugrožavanja koja su usmjerena prema turizmu, ugostiteljstvu i prometu. Najveća opasnost za turizam, osim terorizma, su napadi slični terorističkim (Javorović, 2003.). Pored terorizma sigurnosne prijetnje koje imaju utjecaj na turizam vezuju se uz problematiku migracija, radikalizma i siromaštva.

### **3.5.1. Migracije**

Problematika migracija može imati značajan utjecaj na turizam, iako se ona često razmatra kroz političku domenu. U negativnom kontekstu smatra se da ilegalne migracije narušavaju sigurnost državnih granica i stoga predstavljaju prijetnju nacionalnoj suverenosti države. Također, mogu imati utjecaj na strukturu društva, modifikaciju domicilne kulture, vrijednosti te ekonomsko blagostanje, no ujedno, u razmatranjima pozitivnih aspekata, donose prednosti kulturološke raznolikosti, razumijevanja, solidarnosti i pomoći. Dolazak migranata iz iste etničke ili vjerske skupine može se smatrati uzrokom promjene, a izbjeglička kriza kakvoj se danas svjedoči na granicama Europske unije, u globalnim razmjerima već se događala u suvremenoj povijesti. Migracije postoje oduvijek, a prema njima se odnosilo različito (Tatalović, Malnar, 2015.).

Migracije predstavljaju prostorno kretanje stanovništva iz mjesta prebivališta u druge zemlje sa ciljem traženja novih mogućnosti unapređenja životnih uvjeta. Migracija ili mehaničko kretanje stanovništva (emigracija i imigracija), uz prirodno je kretanje stanovništva (natalitet i mortalitet), glavna odrednica broja stanovnika na nekom području, a time i potencijalne količine rada (Penava, 2011.).

Teorijske aspekte globalizacijskih migracija i njihove višeznačnosti postavio je prvi autor Papastergiadis. On je definirao proces globalnih migracija sa sljedećim obilježjima (Mesić, 2002.): umnožavanje migracijskih kretanja; diferencijacija ekonomskih, socijalnih i kulturnih zaleđa migranata; ubrzavanje migracijskih obrazaca; rast broja migranata; feminizacija migracija; de teritorijalizacija kulturnih zajednica te višestruki lojaliteti dijaspora.

Migracijska kriza iz 2015. potaknuta je, prije svega, valom ratnih zbivanja na Bliskom Istoku te siromaštvom zemalja Srednje i Sjeverne Afrike, kada su tisuće migranata krenule prema Europi, koja im je tada predstavljala ciljano utočište od tekuće problematične situacije u kojoj su živjeli. Najveći pritisak migracija osjetile su zemlje koje su graničile sa zemljama iz Azije i Bliskog Istoka odakle su migranti dolazili (Turska, Jordan, Libanon, Grčka, Makedonija, Hrvatska, Srbija, Slovenija, Austrija i Italija) (Akrap i Kalinić, 2015.). Prema podacima Europskog parlamenta, do kraja 2016. godine više od 2,5 milijuna ljudi je podnijelo zahtjev za azilom Europi, a više od 2.000 ljudi je na migracijskim putovima, koji su bili uglavnom ilegalni i krijumčarski, izgubilo živote (Europski Parlament, 2020.). Također je tijekom 2016., kada su se nadzirale granice Europe, zabilježeno više od 2 milijuna ilegalnih prijelaza.

Migracijska kriza koja je započela 2015. u Europi ima dualni karakter. Prva strana tog karaktera jesu dobrovoljne migracije koje se događaju inter regionalno, tj. unutar Europe, kada ljudi iz ruralnih područja i s juga Europe sele u urbane aglomeracije na sjeverozapad Europe u potrazi za boljim poslom, većom plaćom i boljim životnim standardom. Takvi migranti su potaknuti ekonomskim motivima, dobro su informirani gdje idu i znaju da ih u mjestu budućeg odredišta čeka posao, dom, škola ili vrtić za djecu i sve što je potrebno da bi im se osigurali ispravni životni uvjeti, s višim standardom nego u domicilnoj zemlji. Druga strana karaktera migracijske krize su migranti i izbjeglice s Bliskog Istoka i iz Afrike, koji bježe iz svog domicila zbog ratnih



razaranja i siromaštva. Tako autori Akrap i Kalinić navode kako migranti koji su u Europu dospjeli iz Sirije, učinili su to iz nekoliko razloga (Akrap i Kalinić, 2015.): oni koji nisu politički skloni vladajućem režimu u Siriji te ne žele sudjelovati u ratnim aktivnostima, oni koji nisu politički skloni pobunjeničkim skupinama u Siriji te ljudi koji ne dolaze iz Sirije, već se pokušavaju pridružiti migracijskom toku u cilju iskorištavanja moći dobivanja dokumenata i novih identiteta u Europi. Ukupno je iz Sirije u Europu na taj način došlo više od 4,8 milijuna ljudi u periodu od 2011. do 2015. godine.

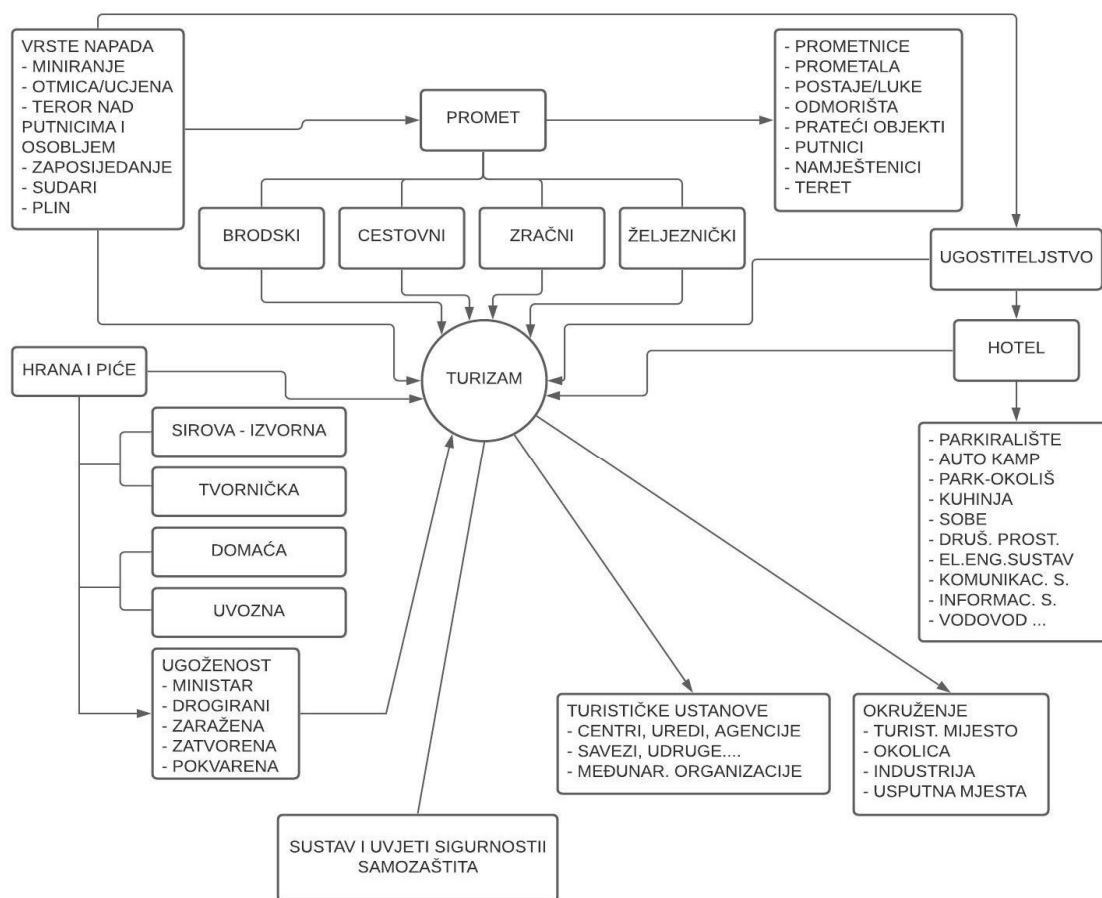
### **3.5.2. Terorizam**

Terorizam i terorističke akcije postoje odavno, no posebno se ističu kao društvena opasnost u 19. i 20. stoljeću. Terorističke akcije obično dovode do većeg broja nastradalih i veće materijalne štete od individualnih nesreća, pa i onih tehničke prirode. One se pojavljuju u potpunosti iznenadno, na nepoznatim mjestima i u nepoznatim socijalnim kontekstima. Terorizam je stoga sve više vanvremenski i globalni svjetski fenomen koji se praktički može realizirati u bilo kojem dijelu svijeta i u bilo koje vrijeme, uz pomoć vrlo različitih sredstva. Iako se – prema različitim pokazateljima – može pretpostaviti koja su područja na zemaljskoj kugli više ili manje predmetom mogućih terorističkih akcija, efikasnu kontrolu, nadzor i organizaciju predvidljivih poteza u slučaju pokušaja izvođenja terorističke akcije praktički nije moguće realizirati. Terorizam je prekriven različitim tajnama pri čemu je društvu možda najrelevantnija spoznaja da je neprijatelj „anoniman“, nepoznat, neočekivan, iznenađan, promjenjiv i zapravo nevidljiv. U tom smislu, odnosno u smislu logičke generalizacije, gotovo svi stanovnici zemlje mogu biti tretirani kao potencijalni teroristi. Terorizam je stoga i latentna i manifestna opasnost s kojom se društveni sustav u svojim različitim segmentima mora vrlo ozbiljno suočiti. Takva opasnost mora uključivati aktivnosti u svakoj zemlji svijeta, ma koliko se činilo da se terorizam za nju manje „interesira“ (DEFIMI, Zbornik radova stručnog savjetovanja, Turizam – Terorizam – Sigurnost, Zagreb 2003.).

Terorizam je smišljena uporaba nezakonitog nasilja ili prijetnje nezakonitim nasiljem radi usadivanja straha, s namjerom prisiljavanja ili zastrašivanja vlasti i društva kako bi se postigli ciljevi koji su općenito politički, vjerski ili ideološki. Izraz teror prvi je put upotrijebljen tijekom francuske građanske revolucije, kako bi se ukazalo na opće stanje

straha koje je namjerno stvoreno u političke svrhe, tzv. strahovlada (Marić, 2012.). Među ciljevima terorizma najčešće se mogu sresti oni politički, koji uključuju stjecanje i održavanje vlasti te njen utjecaj, ili pak nepolitički, koji uključuju vjerske ciljeve (npr. problematika Šijita i Sunita u Iraku), nacionalne ciljeve (pokušaj stvaranja SAO Krajine u Hrvatskoj) i druge (Crnobori, 2018.).

Slika 7. Terorizam – prijetnja turizmu



Izvor: DEFIMI., Javorović, (2003.) Zbornik radova stručnog savjetovanja Turizam – Terorizam – Sigurnost, Zagreb 2003.

Turizam nije isključen od nasilja (Slika 7.). Turisti postaju meta jer u slobodnom vremenu nisu opterećeni ni vjerskim ni političkim razlikama, obrazovani su, prihvaćaju promjene i putuju radi prenošenja mira i blagostanja. Teroristi namjerno biraju poznata mjesta, gradove ili turistička središta znajući da će biti popraćeni medijski i da će zainteresiranost za takve skupine narasti. Napade usmjeravaju na poznate turističke destinacije gdje su veće skupine ljudi te se tako zahvaća i veći broj žrtava.

Velika je uloga medija u razmatranju terorističkih prijetnji turizmu. Naime, od medija se očekuje objavljivanje točnih i provjerenih informacija, ne samo zbog veće čitanosti i gledanosti, nego zbog mogućeg umanjenja negativnih utjecaja, jer pravovremene i relevantne informacije utječu na smanjivanje straha i tenzija te uspostavljanje povjerenja (Crnobori, 2018.).

### **3.5.3. Radikalizam**

Radikalizam (prema *radikalan*) je u politologiji naziv za smjer kritičkoga preispitivanja i korjenite promjene postojećega političkoga i društvenog sustava. Može se koristiti i kao opredjeljenje za provedbu određene politike do krajnjih granica. Srodan je ekstremizmu i predstavlja političko djelovanje koje ide do samog korijena stvari, bez kompromisa i taktiziranja. Pojam radikalizma prvi je upotrijebio britanski političar C. J. Fox, koji je zastupao „radikalnu“ reformu političkog sustava u smjeru uvođenja općega prava glasa (Hrvatska enciklopedija, 2020.). Pojam radikalizma zastupljen je u nazivima suvremenih političkih stranaka koje se ideološki protežu od onih što traže reformu izbornoga sustava, preko progresivnih liberalnih stranaka i republikanaca, do stranaka krajnje lijeve i desne političke orijentacije, ali i u djelovanju različitih društvenih i vjerskih skupina (vjerski radikalizam i dr.). Utjecaj radikalizma na turizam očituje se u prijetnjama stabilnosti kvalitete i pouzdanosti turističke usluge i sigurnosti turista, kako osobne, tako i sigurnosti imovine. Turističke destinacije ugrožene prijetnjama radikalizma gube tržišne pozicije te im je ugrožen dugoročni turistički razvoj. Primjeri se nalaze u sagledavanju turizma sjevernoafričkog Mediterana, destinacijama Tunisa, Maroka i dr. (Crnobori, 2018.).

### **3.5.4. Siromaštvo**

Siromaštvo je stanje u kojem pojedinci ili kućanstva nemaju materijalnih sredstava za podmirenje osnovnih životnih potreba ili za sudjelovanje u društveno prihvatljivom životnom standardu (Hrvatska enciklopedija, 2020). Razlikuje se apsolutno, relativno i subjektivno siromaštvo, gdje građani sami procjenjuju vlastito blagostanje, umjesto da ga procjenjuju stručnjaci. Apsolutno siromaštvo odnosi se na situacije kada pojedinci

nisu u mogućnosti zadovoljiti osnovne potrebe nužne za održanje zdravlja i radne sposobnosti, odnosno za fizički opstanak (prehrana, odijevanje, stanovanje, kretanje). Pretpostavlja se da je u svim društvima za opstanak potrebna ista količina dobara pa je granica apsolutnoga siromaštva ista u različitim društvima i mijenja se ovisno o kretanju troškova života. Apsolutno siromaštvo često se povezuje s ekstremnim oblicima siromaštva (glad, beskućništvo, neishranjenost). Relativno siromaštvo određuje se u odnosu na standard života koji se u određenom društvu i vremenskom razdoblju smatra prihvatljivim. S promjenom percepcije minimalno prihvatljivoga životnoga standarda mijenja se i definicija siromaštva. Neki članovi društvene zajednice siromašni su tek u usporedbi s drugim članovima te zajednice. Ono što se nekad smatralo luksuzom, s vremenom može postati neizostavnim dijelom pristojna životnoga standarda (topla voda, strojevi za pranje rublja, televizori, automobili, hladnjaci, obrazovanje i sl.). Relativno siromaštvo često označava blaže oblike siromaštva, odnosno standard dovoljan za podmirenje osnovnih životnih potreba, ali još uvijek znatno niži od onoga većine građana u društvu. Nejednakosti u bogatstvu ili dohotku uzimaju se kao pokazatelj relativnoga siromaštva. Koncept apsolutnoga siromaštva više se upotrebljava u nerazvijenim zemljama i zemljama u razvoju, koje imaju nizak stupanj životnoga standarda, a pojam relativnoga siromaštva u razvijenim zemljama. Pojam subjektivnoga siromaštva podrazumijeva samo procjenu. Građani sami procjenjuju vlastito blagostanje, umjesto da ga procjenjuju stručnjaci. Na subjektivne percepcije siromaštva utječu pojedinačne želje i iskustva prijašnjega života. Nerijetko se događa da neki ljudi sebe smatraju siromašnima, iako objektivna mjerila to ne potvrđuju, i obratno, da neki sebe ne smatraju siromašnima, iako po objektivnim mjerilima ulaze u skupinu siromašnih. Sedamdesetih godina 20. stoljeća pojavio se pojam novoga siromaštva, koji se povezuje s problemima financijske nesigurnosti i promjenama u obiteljskim oblicima (nesigurno radno mjesto, nezaposlenost, zaduženost, nemogućnost otplate kredita, kašnjenje s plaćanjem režija i sl.). U kontekstu turističke potrošnje subjektivno i novo siromaštvo imaju najveću ulogu s obzirom na to da je direktno povezano s turističkim potrebama i percepcijom samo ispunjenja i zadovoljstva (Crnobori, 2018.).

## **4. UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU U TURISTIČKOJ DESTINACIJI**

### **4.1. Upravljanje sustavom zaštite i sigurnosti u turizmu**

Turizam je složena društvena pojava i proces. Moderna ekonomska analiza često se koristi teorijom sustava za objašnjenje i opis takvih pojava i procesa. Društveni sustavi nisu jednoznačni, odnosno oni su sklop socijalnih, prirodnih, gospodarskih, tehničkih i drugih čimbenika. Temeljno je svojstvo sustava da teži ravnoteži, isto tako kada dolazi do promjene na jednoj sastavnici sustava, izazivaju promjenu u cijelom sustavu. Stanje i razvoj sustava ovise o uspostavljenim vezama odnosno kvaliteti i kvantiteti razmijenjenih informacija. Turizam je potrebno istodobno promatrati i kao samostalni sustav i kao sastavnicu gospodarskog sustava. Tri su ključne promjenjive varijable takvog sustava: potrošač, koji se predstavlja kao turist, zatim proizvođač turističkih usluga ili roba, kao što su npr. trgovina i ugostiteljstvo, te posrednik, koji povezuje potrošača i proizvođača turističkih proizvoda (usluga i roba). Tako definirani sustav s tri varijable: potrošač – posrednik – proizvođač podsjeća na proizvodno-potrošački sustav koji se ne razlikuje bitno od ostalih sličnih sustava i njega se može promatrati kroz više aspekata:

- Nacionalni aspekt, čine ga institucije, udruge, zajednice, asocijacije i slični entiteti koji na neposredan ili posredan način sudjeluju u stvaranju turističkih proizvoda i zadovoljavanju turističkih potreba.
- Teritorijalni aspekt, koji je ujedno i administrativni, a temelji se na podjeli županija, gradova i općina, gdje je turističko mjesto nositelj turističke ponude.
- Destinacijski aspekt, čije granice određuje tržište, neovisno o administrativnim granicama.

Danas turisti traže integriranu kvalitetu, a to znači tehnički standardiziranu, raznovrsnu ponudu i izvornost sadržaja. Novim zahtjevima turističke potražnje može odgovoriti samo turizam koji obuhvaća lokaciju, mjesto i regiju kao konačno odredište turističkog putovanja i boravka. Takva činjenica uvelike usložnjava planiranje, kao i upravljanje takvim sustavom (Matika, Gugić, 2007.).

## 4.2. Razine upravljanja

Upravljanje sigurnošću u turizmu je u osnovi upravljanje dinamičnim sustavom u kojem se razlikuju dvije međusobno ovisne cjeline:

- upravljački dio sustava, koji nadzire i upravlja, dakle, odlučuje i izdaje izvršne naloge,
- upravljani dio sustava, koji izvršava naloge i izvješćuje o stanju.

Nadzor je kontinuiran, dok se izvješćivanje obavlja samo po potrebi, kada za to postoji razlog. U fleksibilnim sustavima kakav je turizam opravdano je promatrati sustav kao cjelinu u kojoj se mogu identificirati tri razine upravljanja i to: vođenje, operativno upravljanje i izvršno upravljanje. Tako definirane razine upravljanja imaju zapravo tri dimenzije: stratešku, taktičku i operativnu. Slika 8. prikazuje razine upravljanja u dinamičnim sustavima.

Slika 8. Prikaz razina upravljanja u dinamičnim sustavima.



Izvor: Matika, D., Gugić, A. (2007) Turizam i sigurnost. Zagreb: Adriatica.net., str. 276.

Prva razina upravljanja je strateška. Kod vođenja procesa Uprava si zadaje određene ciljeve i usmjerava unutarnje stanje sustava i operativno upravljanje tako da ono može učinkovito odgovoriti na pred postavljene buduće zahtjeve. S razine operativnog upravljanja na razini vođenja dostavljaju se promjene stanja vanjskih i unutarnjih procesa nastale pod utjecajem okruženja. Na razini vođenja obavlja se usporedba s

postavljenim ciljevima, izdaju se zadaće i optimiziraju procesi. Na primjer, unutar poduzeća poslovi sigurnosti i zaštite su povjereni sektoru zaštite, opis poslova i zadaća djelatnika zaštite i sigurnosti težišno je usmjeren na tjelesnu zaštitu, područje djelovanja uglavnom su prekršaji, te sprječavanje kriminalnog ponašanja, poslovi sigurnosti i zaštite uglavnom su u nadležnosti policije. (Matika, Gugić, 2007.).

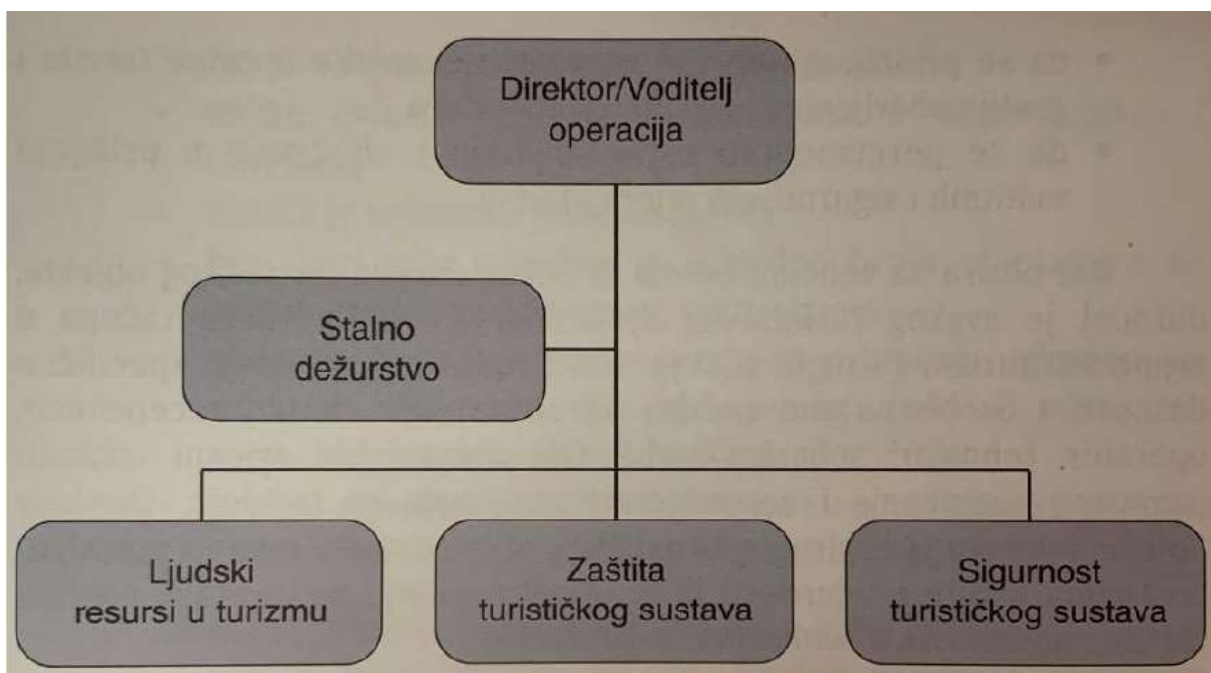
Druga razina upravljanja je operativna. Kod operativnog upravljanja Voditelj s njegove razine izdaje zadaće za optimalno korištenje resursa. Na operativnu razinu upravljanja sve informacije moraju dolaziti isključivo putem izvršnog upravljanja. Pogrešno bi bilo da informacije s izvora događaja preskaču razinu izvršnog i odlaze izravno na operativnu razinu upravljanja. Ovakvim načinom degradirali bi se parametri sustava, te bi on postao nestabilan i neupotrebljiv. Izvršno upravljanje prati proces u jednom dijelu sveukupne domene procesnih parametara. Stoga se samo na razini operativnog upravljanja klasifikacijom i korelacijom informacija može stvoriti cjelovita slika stanja procesa. Na primjer, poslovi zaštite i sigurnosti određenog poduzeća su povjereni zaštitarskoj tvrtki, velike ovlasti zaštitara neusklađene su s njihovom odgovornošću i obvezama, ostalo je isto kao i u prethodnom primjeru (Matika, Gugić, 2007).

Treća razina upravljanja je taktička. Na ovoj razini upravljanja odvija se izvršno upravljanje djelatnika koji provode zadaće, a samim time održavaju proces u granicama tolerancije. Temeljna zadaća izvršnog upravljanja je zadržati proces u uskom području postavljenih tolerancija. Temeljna je značajka izvršnog upravljanja je pouzdanost i sigurnost da će zaposlenik svoju funkciju obaviti na točno određeni način i na vrijeme. Parametri rada izvršnog upravljanja i tolerancije postavljaju se s operativne upravljačke razine, koja mora imati potpuno znanje o značajkama i ograničenjima izvršnog upravljanja i o njegovom trenutnom stanju. Na primjer, poslovi zaštite i sigurnosti određenog poduzeća su povjereni lokalnim autoritetima. Uloga lokalne policije, lokalne zajednice, turističke zajednice i lučke kapetanije je snažna. Samozaštita je prepoznatljiva i temelji se na zavidnom stupnju sigurnosne kulture. Ovo je karakteristično za veća turistička odredišta i gradove u kojima se nalaze sjedišta regionalne i lokalne uprave (Matika, Gugić, 2007).

### 4.3. Organiziranje sustava zaštite i sigurnosti u turizmu

Danas se pod pojmom organiziranja promatraju i razumijevaju uređeni, osmišljeni, usklađeni i usustavljeni odnosi upravljanja između zaposlenika nekog poslovnog subjekta. Poslovni subjekt je stoga radna cjelina većeg broja ljudi ili više skupina ljudi uspostavljena radi koordiniranog ostvarenja zacrtanih ciljeva ili zadataka. Organizacija unutar poduzeća kao sustav ima četiri skupine ulaza: kadrovi, materijali, financije i informacije (Matika, Gugić, 2007.). Sve četiri skupine ulaza su osobito važni za organiziranje sustava zaštite i sigurnosti u turizmu. Rezultat ulaza je učinkovita, djelotvorna turistička usluga. Kako bi se postigli optimalni rezultati u organizacijskoj strukturi sustava zaštite i sigurnosti neizbježno je uspješno povezati međuvizne cjeline, a to su ljudski resursi u turizmu, zatim zaštita turističkog sustava i sigurnost turističkog sustava. Slika 9. prikazuje organizacijsku strukturu sustava zaštite i sigurnosti u turizmu.

Slika 9. Organizacijska struktura sustava zaštite i sigurnosti u turizmu.



Izvor: Matika, D.; Gugić, A. (2007) *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica.net.

Ljudski resursi u turizmu su vrlo važni jer se turističke usluge upravo pružaju putem ljudi. Danas svaki uspješan turistički objekt, autokamp, hotel ili poslovni centar mora osobito skrbiti o ljudskim resursima. Odjel ljudskih resursa pomaže sveukupnom



poslovanju turističke organizacije i nezaobilazan je čimbenik na razini vođenja i upravljanja sustavom.

Kod zaštite turističkog sustava tri su temeljne sastavnice važne: tehnička zaštita, tjelesna zaštita i zaštita na radu. Tehnička zaštita podrazumijeva stvaranje tehničkih uvjeta za sprječavanje protupravnih radnji usmjerenih prema zaštićenoj osobi ili imovini. Tjelesna zaštita podrazumijeva zaštitu osoba i imovine koja se obavlja osobnom nazočnošću osobe koja obavlja poslove zaštite, bez dominantne uporabe tehničkih sredstava i naprava. Ovisno o razini složenosti te ovlastima osoba koje obavljaju te poslove, dijelimo ih na poslove zaštitara i čuvara. Zakon o zaštiti na radu (Narodne novine 114/03) je zakon čija je svrha spriječiti ozljede na radu, profesionalne bolesti, kao i druge bolesti povezane s radom, te zaštita radnog okoliša. U primjeni spomenutog zakona važno je razlikovati odgovornost, provedbu i osposobljavanje za obavljanje poslova zaštite na radu. Kod sigurnosti turističkog sustava osobna sigurnost turista i zaposlenika osobito je važna za turizam. Zaposlenik i turist imaju puno pravo očekivati od uprave hotela, autokamp i poslovnog centra sigurnost za svoje zdravlje, živote i imovinu. Briga za sigurnost nije samo dio kvalitetno pružene usluge, već i zakonska obveza vlasnika poduzeća, objekta u kojem zaposlenik provodi svoje radno vrijeme a turist svoj godišnji odmor. Zato je važno da odjel sigurnosti turističkog poduzeća dobro surađuje s lokalnom policijom i drugim sigurnosnim službama kako bi se preventivno djelovalo na krađe, osobito teška kaznena djela, te ostale oblike kriminaliteta u turizmu (Matika, Gugić, 2007).

#### **4.4. Standardi povezni sa sigurnošću u turizmu**

Kako bi turistička ponuda neke destinacije bila konkurentna, posebice kada je riječ o međunarodnim razmjerima, mora razviti poseban odnos prema kvaliteti. Kvaliteta se definira kao svojstvo turističke usluge ili robe bez nedostataka. U mnogim se kompanijama poštuju standardi upravljanja kvalitetom te se kvaliteti pridaje osobita važnost.

Sustav TQM je sustav kod kojeg je cjelokupna filozofija poslovanja utemeljena na upravljanju kvalitetom, odnosno na unapređenju kvalitete. Uvođenje pristupa i prakse TQM podrazumijeva promjenu u načinu poslovanja koja se u najvećoj mjeri odnosi na cjelovito uvažavanje kupca, odnosno korisnika turističke usluge.

Sustav QMS čine QMS zahtjevi koji zajedno s ISO dokumentima čine konzistentan par. Sam sustav QMS se nalazi u interakciji s kupcem. Polazi od kupčevih zahtjeva te kao svoj izlaz nudi uslugu ili robu koja se suočava s razinom kupčevog zadovoljstva. ISO standardi su integrirani sustavi za potporu upravljanju kvalitetom. Zapravo su oni uspješna inačica primjene načela TQM-a. Niz međunarodnih normi naziva se ISO 9000, te je danas ISO prihvaćen u stotinjak zemalja. Primijenjen je u tisućama proizvodnih i uslužnih organizacija. Raad ISO standarda koordinira tajništvo sa sjedištem u Švicarskoj. ISO standardi uključuju terminologiju, metode testiranja i analize, pribavljanje podataka, specifikacije i zahtjeve u svezi sa značajkama, za industrijske i poljoprivredne proizvode, opremu, procese te usluge. U turizmu je potrebno istaknuti *ISO standard 18513 – Tourism services – Hotel and other types of tourism accommodation – Terminology* (Matika, Gugić, 2007).

#### **4.5. Sigurnost računalnih sadržaja u turizmu**

Osobna računala su najraširenija računalna oprema u svim područjima, pa tako i u turizmu, a zapravo većina korisnika osobnih računala nisu informatičari. Korisnici su odgovorni za sadržaje na svojim računalima, pa je vrlo važno da sadržaj računala bude sačuvan od gubitka, nestanka ili krađe. Koliko vrijedi sadržaj na računalima doznaje se tek kad sadržaj postane nedostupan, nepouzdan, nekompletan ili kad sadržaj dospije u ruke treće osobe (Matika, Gugić, 2007).

Računalo je industrijski proizvod te se može pokvariti kao i bilo koji drugi tehnički proizvod, ali je važno da se sadržaj računala nikad nepovratno izgubi. Programski proizvodi na osobnim računalima nisu uvijek pouzdani, jer programe pišu stotine programera. Iskustvo uči da čovjek nije nepogrešiv, pa tako i programski proizvodi mogu imati greške.

Danas važnu ulogu kod osobnih računala imaju Internet i antivirusni programi. Jedan od ciljeva „*pirata Interneta*“ je ukrasti brojeve kreditnih kartica, odnosno brojeve bankovnih računa. Ljudska lakovjernost je najčešći ciljan objekt napada, jer dobro napisani tekst jest mamac kojem se mnogi ne mogu oduprijeti pa učine ono što se od njih očekuje (tzv. socijalni inženjering). Internetom danas putuju mnogi bezopasni tekstovi o navodno opasnim virusima koje bi navodno trebalo pročitati, a osobito zabrinjava postajanje opasnih sadržaja u elektroničkoj pošti koje znatiželjni korisnik

klikne i tako opasni sadržaj pusti u svoje osobno računalo. Korist koju napadač ostvaruje najčešće je (Matika, Gugić, 2007.):

- Financijska korist – to može biti krađa brojeva bankovnog računa, kreditnih i bankovnih kartica te pripadnih lozinka, a ukradeni podaci mogu imati vrijednost na crnom tržištu.
- Lakši pristup drugom računalu – to mogu biti dodatne informacije, ali i krađa korisničkih oznaka i lozinki za pristup drugim računalima radi lažnog predstavljanja.
- Krađa identiteta – kada napadač preuzme upravljanje tuđim računalom ili se lažno predstavi kao druga osoba s namjerom anonimnog napada na treće računalo.
- Krađa prostora na disku - kada napadač prvo pohrani svoj program na tuđe računalo. Nakon toga se može bez znanja vlasnika računala koristiti prostorom na disku za smještaj sadržaja radi razmjene s ostalim sudionicima iz skupine.

Iz svega navedenoga postavlja se pitanje kako ostvariti siguran rad na osobnom računalu koji je spojen na Internet? Moguće je i nije potrebno imati više računala, već je dovoljno razdvojiti aktivnosti na računalu. Razdvajanje poslova na osobnom računalu postiže se kroz najmanje tri primjene, i to: potpuno siguran rad, svakodnevni rad i nesiguran rad i testiranje.

#### **4.6. Zaštita tajnosti podataka**

Suvremeno poslovanje 21.stoljeća povezano je s razmjenom informacija koje nose oznaku tajnosti, odnosno sadrže tajni podatak. U nacionalnom zakonodavstvu pojam, vrsta i stupnjevi tajnosti, kao i mjera i postupci za utvrđivanje, uporabu i zaštitu tajnih podataka određeni su Zakonom o zaštiti tajnosti podataka. Obaveza svakog društva, kompanije i poduzeća je da se na temelju spomenutog zakona izrade interni pravilnici i propisi o zaštiti i korištenju tajnih podataka. Kazneni zakon Republike Hrvatske koristi se sljedećom klasifikacijom tajnosti podataka:

- Državna tajna je podatak koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona određen državnom tajnom, te

otkrivanjem kojega bi nastupile štetne posljedice za nacionalnu sigurnost ili nacionalne interese Republike Hrvatske.

- Vojna tajna je podatak koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom ili aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona proglašen vojnom tajnom.
- Službena tajna je podatak koji je prikupljen i koristi se za potrebe javnih tijela, a koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona proglašen službenom tajnom.
- Poslovna tajna je podatak koji je kao poslovna tajna određen zakonom, drugim propisima ili općim aktom trgovačkog društva, ustanove ili druge pravne osobe, a koji predstavlja proizvodnu tajnu, rezultate istraživačkog ili konstrukcijskog rada ili neki drugi podatak zbog čijeg bi priopćavanja neovlaštenoj osobi mogle nastupiti štetne posljedice za njezine gospodarske interese.
- Profesionalna tajna je podatak o osobnom ili obiteljskom životu stranaka, koji saznaju odvjetnici, branitelji, javni bilježnici, doktori medicine, doktori stomatologije, primalje ili drugi zdravstveni djelatnici, djelatnici skrbništva, ispovjednici i druge osobe.
- Osobna tajna je podatak o osobi koji je zakonom, drugim propisom ili općim aktom nadležnoga tijela donesenim na temelju zakona određen tajnom.

Zaštita poslovnih interesa može se podijeliti u nekoliko faza:

1. Početna analiza – određivanje kriterija, popis tajnih podataka s osnovnim načinima zaštite,
2. Dokumentacija – izrada internih propisa, prilagodba propisa specifičnim uvjetima određenog poslovnog subjekta,
3. Implementacija – sigurnosna obuka, razvijanje navika, kulture i ponašanja,
4. Zaštićen prostor – sigurnosni spremnici ili zaštićeni objekti,
5. Nadzor - provedba nadzora propisanih mjera i postupaka, provedba nadzora zaštićenog prostora, uklanjanje nedostataka.

Pitanje čuvanja i zaštite podataka u suvremenom poslovanju povezano je s mogućnošću čuvanja podataka bez podrške računala, gdje je papir osnovni stvarni

nositelj podataka, pa su stoga i organizacijska rješenja prilagođena takvom sustavu, ili informacijskim sustavom podržanim računalom (Matika, Gugić, 2007.).

#### **4.7. Zaštita osobnih podataka**

Pridruživanjem Hrvatske Europskoj uniji započeo je proces usklađivanja njenih pravnih propisa u području zaštite osobnih podataka s propisima EU. Prema Ustavu Republike Hrvatske: *„Svakom se jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka. Bez privole ispitanika, osobni se podaci mogu prikupljati, obrađivati i koristiti samo uz uvjete utvrđene zakonom. Zabranjena je uporaba osobnih podataka suprotno utvrđenoj svrsi njihovog prikupljanja.“*

U Hrvatskoj je osnovana Agencija za zaštitu osobnih podataka kako bi se otklonile prepreke potpunom uspostavljanju temeljnih sloboda, ali i kako bi se izgradio vlastiti sustav zaštite osobnih podataka. Agencija za zaštitu osobnih podataka je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u djelokrugu i sklopu nadležnosti utvrđenih zakonom. Agencija nadzire zaštitu osobnih podataka, ukazuje na uočene zlouporabe u prikupljanju osobnih podataka, sastavlja listu država i međunarodnih organizacija koje imaju odgovarajuće uređenu zaštitu osobnih podataka, utvrđuje povredu zajamčenih prava i vodi središnji registar zbirke osobnih podataka (Matika, Gugić, 2007.).

#### **4.8. Hrvatske institucije povezane sa sigurnošću u turizmu**

Glavne službe odgovorne za nacionalnu sigurnost su Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA) i Vojna-sigurnosno obavještajna agencija (VSOA) koje su pod parlamentarnim, stručnim, građanskim i sudskim nadzorom. Smjernice za rad sigurnosne službe su prije svega Strategija nacionalne sigurnosti i Strategija kibernetičke sigurnosti koja je donesena nakon sve veće svijesti o kibernetičkoj sigurnosti kao posebnom aspektu sigurnosti. Ona ima svoj prostor, alate i djelovanja.

Obavještajna služba u sastavu SOA-e je odgovorna za prikupljanje informacija u inozemstvu i iz inozemstva, njihovu obradu i analizu, te dostavljanje obavještajnog

proizvoda korisniku u sustavu državne uprave. To su u prvom redu informacije političkog, vojnog, tehnološkog, ekonomskog i ekološkog karaktera. Kod obavještajnih službi prioritetne su one informacije koje ukazuju na mogućnost ugrožavanja nacionalne sigurnosti, ali i nacionalnih interesa države.

Četiri najprisutnija izvora informacija kod obavještajne službe su:

- Ljudski izvor (*Human Intelligence* – HUMINT) – informacije se dobivaju sa terena, odnosno ljudski faktor je osnovni izvor informacija. Da bi informacija bila vjerodostojna ona se prikuplja iz nekoliko izvora.
- Elektromagnetski signali (*Signal Intelligence* – SIGINT) – informacije se dobivaju putem visoko sofisticirane elektronike, prostiranjem elektromagnetskih valova, te se mjerama za praćenje i nadzor nad odabranim ciljem, putem takve opreme dolazi do kvalitetnih informacija.
- Slikovni izvor (*Image Intelligence* – IMINT) – informacije se prikupljaju putem slike u realnom vremenu, direktno, kao što je bespilotna letjelica ili se ona „ukrade“ sa takvog sličnog sustava.
- Otvoreni izvor – (*Open Source* – OSINT) – informacije se dobivaju iz svih otvorenih izvora kao što su razne televizijske, radijske, internetske, portalske ili novinske vijesti.

Protuobavještajna služba u sastavu SOA-e je služba koja je odgovorna za prikupljanje, obradu i analizu informacija u nacionalnoj državi kao i za dostavljanje obavještajnog proizvoda korisniku u sustavu državne uprave. Ona je defenzivnog karaktera i usmjerena je na otkrivanje i neutralizaciju vanjskih prijetnji. Često je integrirana u poslove sigurnosnih službi.

Sigurnosne agencije su posebne institucije koje je osnovala Država kako bi sačuvala ustavni poredak i nacionalnu sigurnost. Suština njihovih djelatnosti se sastoji u prikupljanju podataka o različitim oblicima prijetnje i poduzimanja određenih radnji koje imaju za cilj sprječavanje utjecaja prijetnje. Sigurnosne agencije pokrivaju slijedeća područja:

- zaštita visokih državnih dužnosnika, stranih diplomata ili drugih visokih dužnosnika
- poduzimanje specifičnih radnji na području zaštite sigurnosti Vlade i njenih tijela od svih oblika prijetnje.

SOA i VSOA su operativne službe unutar Državnog upravnog sustava, a djeluju kao neovisne agencije ili kao dio nekog ministarstva, poput Ministarstva unutarnjih poslova (civilni dio) ili Ministarstva obrane (vojni dio). Ove su agencije odgovorne za prikupljanje informacija u inozemstvu i iz inozemstva, zatim za obradu i analiza tih informacija, kao i za podnošenje prikupljenih podataka korisniku u Državnom upravnom sustavu. To uključuje informacije političke, vojne, znanstvene, obrazovne, tehnološke, gospodarske te društvene i ekološke prirode i sl.

Policija je institucija koja provodi zadatke po Zakonu i to kako slijedi: zaštita života, prava, sigurnosti i osobnog integriteta; zaštita imovine; sprječavanje i otkrivanje kaznenih djela, prijestupa i prekršaja; traganje za počiniteljima i njihovo uhićenje te privođenje nadležnim tijelima; nadzor i kontrola cestovnog prometa; postupanje sa strancima; nadzor i osiguravanje državnih graničnih prijelaza.

Državna uprava za zaštitu i spašavanje je započela s radom 1. siječnja 2005. godine, kad je stupio na snagu Zakon o zaštiti i spašavanju. Institucija je uspostavljena kao neovisna, profesionalna i upravna organizacija u Hrvatskoj, zadužena za pripremu, planiranje i vođenje operativnih snaga zaštitnog sustava i sustava spašavanja, kao i za usklađivanje aktivnosti svih uključenih u zaštitu i spašavanje. Glavna je hrvatska organizacija za zaštitu i spašavanje ljudi, dobara i okoliša. Sastoji se od tri operativne službe:

- Služba civilne zaštite – ova služba direktno upravlja osobljem civilne zaštite tijekom katastrofe ili velike nesreće, mobilizira i koordinira drugim operativnim snagama za zaštitu i spašavanje koje su uključene u izvanrednim situacijama.
- Vatrogasna služba – prati stanje i izbijanje požara, stvara strateške poslove i zadatke za gašenja vatre, brine o treningu i opremi vatrogasnih jedinica i drugih sudionika u vatrogasnim intervencijama i gašenju požara.
- Služba za sustav 112 – s uvođenjem telefonskog broja 112, ova služba postala je najtransparentniji dio sustava za zaštitu i spašavanje u Hrvatskoj. Jedan od primarnih zadataka Službe je poboljšati spremnost i opremljenost centara 112.

Zadržavajući danonoćni rad svojih operaciono-komunikacijskih centara (županijski i gradski centri) prikuplja i obrađuje obavijesti i podatke s terena. Informira o svim otkrivenim prijetnjama i njihovim posljedicama, ili, ovisno o potrebi, ova služba alarmira građane, pravne osobe, državno-upravna tijela, službe za spašavanje, nadležne službe civilne zaštite i dr.

Državni inspektorat je neovisno državno-upravno tijelo koje provodi inspekcije za 12 različitih Inspekcija. Ekonomska inspekcija, inspekcija rada i zaštite na radu i građevinska inspekcija tri su inspektorata važna za turizam.

Hrvatski ceh zaštitara osnovan je 1992. godine kao trgovačko društvo osiguravajućih poduzeća i pojedinaca kojima je primarna djelatnost i područje interesa bila zaštita. Ceh surađuje sa svim državno-upravnim tijelima, posebno sa Ministarstvom unutarnjih poslova kako bi uspostavio odnose koji će promovirati profesiju i unaprijediti razinu zaštite u društvu. Zaštita uključuje privatno, tehničko, i tjelesno šticeenje (Bušelić, Križman Pavlović, 2013.).

#### **4.9. Krizni menadžment**

Ne postoji jedinstveno shvaćanje pojma krize. Krizu se često opisuje kao nešto negativno i loše, što donosi štetu organizaciji i menadžmentu. Webster je definirao krizu kao nestabilnu situaciju odnosno situaciju ekstremne opasnosti ili teškoće. Kriza je stanje u kojem se međusobno sučeljavaju novo i staro, bolest i zdravlje i dr. (Webster, 2003.).

Krizni menadžment predstavlja posebnu vrstu menadžmenta namijenjenu upravljaju u kriznim situacijama. On uključuje: identifikaciju prirode krize, intervenciju s ciljem umanjenja štete i poduzimanje radnji za oporavak od kriznih posljedica. Kritična područja upravljanja krizom predstavljaju: identificiranje krize, izoliranje kriznog utjecaja, komuniciranje tijekom krize, kontrola šteta uzrokovanih krizom, izdavanje procijene mogućnosti oporavka, izrada kriznog plana, odabir krizne strategije, krizno interveniranje i preuzimanje odgovornosti za ishod.

Krizni menadžment također odgovara i na slijedeća pitanja: što činiti kada kriza udari?, što činiti za vrijeme krize?, što činiti nakon krize? i kako se pripremiti za nastavak



budućih kriza?. Za vrijeme krize krizni menadžment može primijeniti i krizne strategije u borbi protiv same krize, kako bi mogli prebroditi krizu u što kraćem vremenu te je preokrenuti u svoju korist (Mitroff, I., Pearson, C., Harrington, L., 1996.).

**Krizne aktivnosti za odgovor na COVID-19 krizu.** Uslijed značajnog usporavanja gospodarstava, pada svjetskih burzovnih indeksa, zastoja u logističkim lancima, otkazivanja brojnih manifestacija i generalno neizvjesne budućnosti uzrokovane COVID-19 pandemijom, brojna poduzeća diljem svijeta počela su pripremati se i pružati odgovor na izazove te se pro aktivno prilagođavati novonastaloj kriznoj situaciji. S obzirom da COVID-19 pandemija značajno utječe na poslovanje organizacija i operativnu funkcionalnost zaposlenika, brojna poduzeća u situaciji COVID-19 pandemije, u sklopu aktivnosti kriznog menadžmenta aktivirale su krizne timove i planove za upravljanje kontinuitetom poslovanja.

Svrha provedbe kriznih mjera i aktivnosti upravljanja u krizi je fokus na zdravlju zaposlenika i klijenata, održavanju kritične infrastrukture i kontinuiranom pružanju usluga. S obzirom da zaposlenici očekuju vodstvo i smjernice od menadžmenta, aktivnosti kriznog menadžmenta inicijalno doprinose stabilizaciji situacije, te pridonose mirnom i racionalnom odgovoru na krizu.

Pritom je primarni cilj aktivnosti upravljanja kontinuitetom poslovanja:

- Minimizirati mogućnost zaraze virusom zaposlenika i rizik prijenosa virusa na radnome mjestu.
- Osigurati adekvatne planove i kontinuitet poslovanja u uvjetima reduciranog broja zaposlenika i visoke neizvjesnosti.
- Osigurati alternativne dogovore sa dobavljačima i kupcima kako bi se poslovne aktivnosti mogle nastaviti.

Dok je u Hrvatskoj prisutna pandemija virusa COVID-19, u sklopu kriznog menadžmenta poduzeća redovito bi se trebao sastajati krizni tim i raspravljati o implementaciji zdravstvenih uputa u poduzeću, kao i evaluirati perspektive poslovanja, kontingencijske planove za daljnje odvijanje aktivnosti i pružati aktualne informacije zaposlenicima.

Stoga, kako bi se u organizacijama uspostavio i proveo učinkovit krizni menadžment, poželjno je provesti sljedeće:

- Koordinirati odgovor organizacija na krizu primjenom kriznog menadžmenta – podrazumijeva aktiviranje kriznog tima
- Briga za zaposlenike uslijed COVID-19 pandemije
- Operativno upravljanje poslovanjem u kriznim uvjetima poslovanja
- Komunikacija tijekom krize (interna i eksterna).

Uz navedene mjere odgovora na krizu, značajno pitanje glasi: što možemo naučiti iz ove krize za sljedeću krizu?

Poslovni vođe kada razmišljaju o budućnosti obično ne razmišljaju o neočekivanim problemima i o krizama, već u terminima kontinuiranog rasta na temelju poslovnog modela poslovanja *business as usual*, a to će se svakako tijekom i nakon ove krize morati drastično promijeniti.

Nadalje, ova jedinstvena i do sada neviđena kriza svjetskih razmjera, posebice s aspekta utjecaja na zaposlenike, ponudu i potražnju, može doprinijeti promjenama organizacijskih kultura. Poduzeća se značajnije trebaju fokusirati i pripremati za neočekivane krizne situacije te se maknuti od mentaliteta „nama se kriza ne može dogoditi“.

U ovakvoj situaciji bitna je kreativnost i fleksibilnost te priprema za sljedeće krizne korake. Tu je na djelu planiranje scenarija, analiza i ugradnja organizacijske otpornosti u osnovni poslovni model, gdje je posebice bitno brzo reagirati, prilagoditi se, unaprijediti znanja i vještine, odnosno ulagati u edukaciju i resurse za pripremu i adekvatan odgovor na sadašnju i neke buduće, neizbježne krize (Labaš, 2020.).

## 5. ANALIZA I PREPORUKE ZA UNAPRJEĐENJE SUSTAVA UPRAVLJANJA SIGURNOSTU U ISTARSKOJ ŽUPANIJI KAO TURISTIČKOJ DESTINACIJI

### 5.1. Obilježja Istarske županije kao turističke destinacije

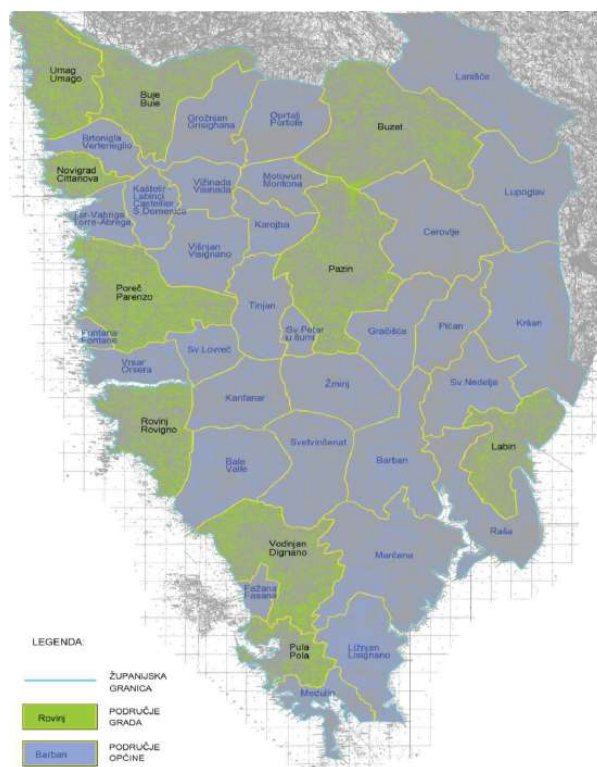
#### 5.1.1. Opći podaci o Istarskoj županiji kao turističkoj destinaciji

U ovom se poglavlju prezentiraju opći podatci o Istarskoj županiji koji pridonose njenoj prepoznatljivosti kao turističkoj destinaciji na međunarodnom turističkom tržištu u suvremeno doba. Podaci su strukturirani u sljedeće kategorije: geografske značajke, stanovništvo, klima i dostupnost.

**Geografske značajke.** Istra je najveći poluotok na Jadranskom moru i nalazi se u sjeveroistočnom dijelu Jadranskoga mora. Ima veoma povoljan geografski položaj. Srednjoj Europi pruža izlaz na more, tj. na Mediteran. Ukupna površina poluotoka iznosi 3.476 km<sup>2</sup>, te se njena površina administrativno dijeli na tri države – Republiku Hrvatsku, Sloveniju i Italiju. Najveći dio teritorija Istre pripada Republici Hrvatskoj (90% ukupne površine poluotoka, tj. 3.130 km<sup>2</sup>). Hrvatski dio Istre čini samo 4,98% ukupne kopnene površine Republike Hrvatske i administrativno pripada Istarskoj županiji. Sa Slovenijom graniči na sjeveru, s Primorsko – goranskom županijom na istoku i jugu te s Italijom na zapadu.

Istarska županija je administrativno podijeljena na 41 jedinicu lokalne samouprave (10 gradova i 31 općina). Sjedište Istarske županije nalazi se u Pazinu, dok se administrativni procesi odvijaju u najvećem gradu - Puli. Slika 10 prikazuje administrativnu podjelu teritorija Istarske županije. Gradovi koji se nalaze u Istarskoj županiji su: Buje, Buzet, Labin, Novigrad, Pazin, Poreč, Pula, Rovinj, Umag i Vodnjan, dok su općine: Bale, Barban, Brtonigla, Cerovlje, Fažana, Funtana, Gračišće, Grožnjan, Kanfanar, Karojba, Kaštelir - Labinci, Kršan, Lanišće, Ližnjan, Lupoglav, Marčana, Medulin, Motovun, Opatalj, Pićan, Raša.

Slika 10. Gradovi i općine u Istarskoj županiji.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

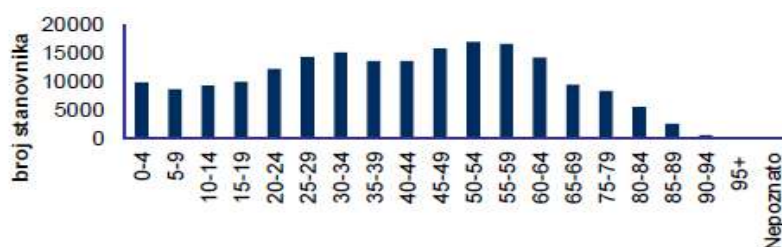
Reljef Istre se dijeli u četiri glavne cjeline:

1. Porečko-pulska ploča – obuhvaća najviše i najniže obalno područje, a obilježava ju izmjena većih ravnijih kompleksa i brežuljaka čija učestalost postaje sve veća pomicanjem prema unutrašnjosti poluotoka;
2. Središnji, brdski dio Istre – obilježava ga vrlo razvijen reljef;
3. Najviše područje pretplaninskog i planinskog masiva Ćićarije i Učke – nalazi se na krajnjem sjeveroistoku Županije;
4. Područje polja i dolina – obuhvaća Čepićko i Krapanjsko polje te doline uz riječne tokove Mirne, Raše, Boljunčice i Pazinskog potoka.

**Stanovništvo.** Prema Popisu stanovništva Republike Hrvatske iz 2011. godine u Istarskoj je županiji evidentirano 208.055 stanovnika ili 4,85% ukupnog stanovništva Hrvatske. Struktura naseljenosti stanovništva po gradovima i općinama je sljedeća: 69,2% stanovništva živi u gradovima, a 30,9% njih u općinama. Prema ovim podacima

može se zaključiti da je razmještaj stanovništva u Istarskoj županiji neravnomjeran. Prosječna gustoća naseljenosti u Istarskoj županiji iznosi 73,4 stanovnika po kilometru kvadratnom, odnosno 2,4%. Stanovništvo pokazuje tendenciju razmještaja u urbanim priobalnim područjima, dok je unutrašnjost poluotoka slabije naseljena. Najviše stanovnika pripada dobnom razredu 50 - 54 godina starosti. Mlađih osoba (do 25 godina starosti) je 25% u ukupnoj populaciji, dok je 18% stanovnika starije od 65 godina života. Slika 11. prikazuje raspodjelu stanovništva Istarske županije po pojedinim dobnim razredima, sukladno Popisu stanovništva Republike Hrvatske iz 2011. godine.

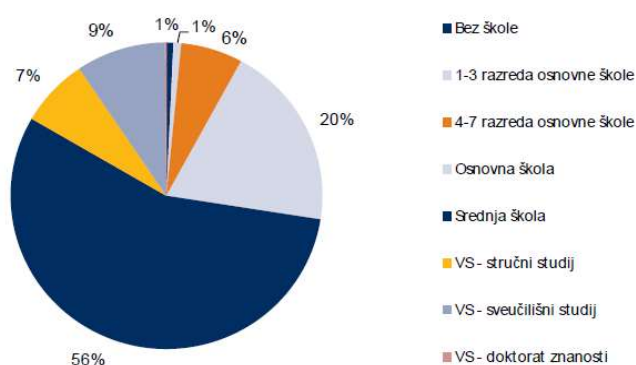
Slika 11. Raspodjela stanovništva Istarske županije prema starosti u 2011. godini.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Može se zaključiti da u Istarskoj županiji prevladava stanovništvo srednje dobi i ono mlađe. Analizom spolne strukture stanovništva uočeno je da žena (106.893) ima nešto više u odnosu na muškarce (101.162). Slika 12. prikazuje obrazovnu strukturu stanovništva Istarske županije prema Popisu stanovništva Republike Hrvatske u 2011. godini.

Slika 12. Struktura stanovništva Istarske županije prema završenoj školi u 2011. g.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Vidljivo je da je 56% stanovništva završilo srednju školu, a 20% njih ima samo osnovno školsko obrazovanje. Istarska županija ima svega 16% stanovništva sa završenim višim i visokim obrazovanjem, što se smatra nedovoljnim. Promatrajući udio visokoobrazovanog stanovništva unutar dobne skupine 15-64 godina (Tablica 4.), uočava se da se Istarska županija (16,5%) nalazi ispod hrvatskog prosjeka (17,7%) te prosjeka Europske unije (23,7%).

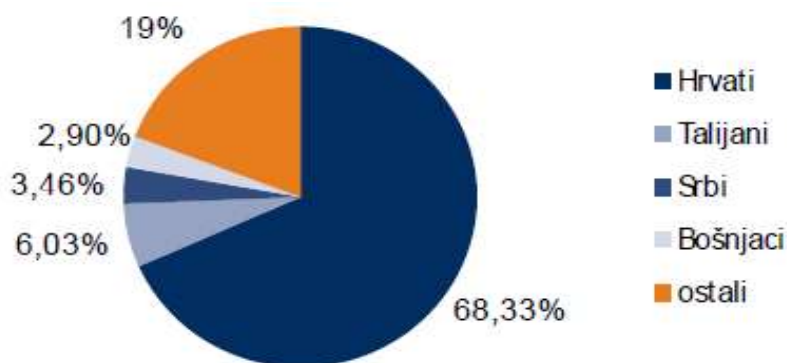
Tablica 4. Udio visokoobrazovanih osoba u dobnoj skupini 15-64 godine u Europskoj uniji, odabranim zemljama članicama Europske unije te u Istarskoj županiji.

	dobna skupina 15-64		
	ukupno	muškarci	žene
Irska	33,3	30,1	36,5
Ujedinjena Kraljevina	33,3	32,6	34
Finska	32,5	27,2	37,9
<b>Prosjek EU-27</b>	<b>23,7</b>	<b>22,5</b>	<b>24,9</b>
Slovenija	21,6	17,9	26,1
Mađarska	18,1	15,8	20,4
<b>Hrvatska</b>	<b>17,7</b>	<b>15,7</b>	<b>19,6</b>
<b>Istra</b>	<b>16,5</b>	<b>15,5</b>	<b>17,5</b>
Austrija	16,5	18,1	14,8
Slovačka	16,5	14,6	18,4
Češka	15,9	15,8	16
Italija	13,1	11,7	14,6

Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Promatrajući nacionalnu strukturu stanovništva (Slika 13.), vidljivo je da u Istarskoj županiji (2011. g.) živi 68,33% Hrvata, 6,03% Talijana i 3,46% Srba, dok je Bošnjaka najmanje 2,9%.

Slika 13. Struktura stanovništva Istarske županije prema narodnosti u 2011. g.

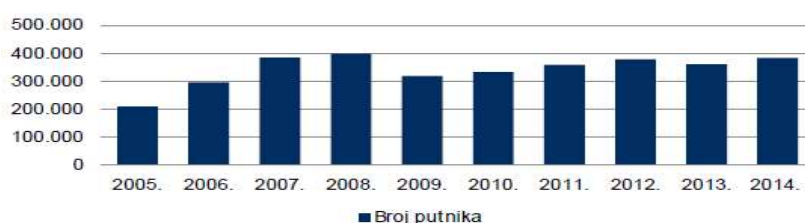


Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

**Klima.** S obzirom da je Istra kopno s tri strane okruženo morem, klima na tom prostoru prelazi iz sredozemne u kontinentalnu. Zime su tu blage i vlaže, a ljeta topla i suha. Na temperaturu zraka Istre utječe kopno, more i nadmorska visina. Temperatura zraka u unutrašnjosti varira od  $-20^{\circ}\text{C}$  pa sve do  $+35^{\circ}\text{C}$ , dok je na obali temperatura od  $-10^{\circ}\text{C}$  pa sve do  $+30^{\circ}\text{C}$ . Tijekom cijele godine Istra ima 260 dana prosječnu temperaturu zraka iznad  $10^{\circ}\text{C}$ , te samo oko 20-tak dana temperaturu zraka višu od  $30^{\circ}\text{C}$ . Najčešći period viših temperatura je u špici ljetne turističke sezone, odnosno u vrijeme prelaska iz mjeseca srpnja u kolovoz. Prosječna godišnja količina sunčevih sati iznosi 2.388 sati, koji su također većinom prisutni u ljetnim danima. Temperatura mora kreće se od 9 pa sve do 24 stupnja, ovisno o godišnjem dobu i mjesecu u godini. Salinitet mora iznosi od 36% do 38%. Za Istru su najznačajnija dva vjetra – bura i jugo. Bura puše od sjevera prema jugu i donosi vedro i hladno vrijeme, dok jugo donosi toplo vrijeme praćeno kišom. Oba vjetra mogu biti praćena i s naglim udarima vjetra brzine preko 100 kilometara na sat, te u takvim slučajevima oba vjetra mogu biti opasna. Samo u ljetnim mjesecima Istru zahvaća i treći vjetar – Maestral, koji puše s mora na kopno te donosi ugodno osvježanje u vrućim ljetnim danima.

**Dostupnost.** Zbog svog geografskog položaja, Istarska županija pruža nekoliko načina dostupnosti odnosno mobilnosti stanovnika i turista. Dolazak u i odlazak iz Istarske županije moguć je kopnenim (cestovni i željeznički promet), zračnim i morskim putem. Dostupnost putem Zračne luka Pula. Pulska zračna luka je jedna od 9 hrvatskih zračnih luka. Nalazi se 5 km sjeveroistočno od Pule, a povezuje Istarsku županiju s domaćim i inozemnim destinacijama. U razdoblju od 2005. do 2014. Zračna luka Pula bilježila je najveći promet putnika u 2008. godini, da bi 2009. godine uslijedio pad prometa putnika, uslijed ekonomske krize (Slika 14.).

Slika 14. Broj putnika u Zračnoj luci Pula u razdoblju 2005. – 2014.



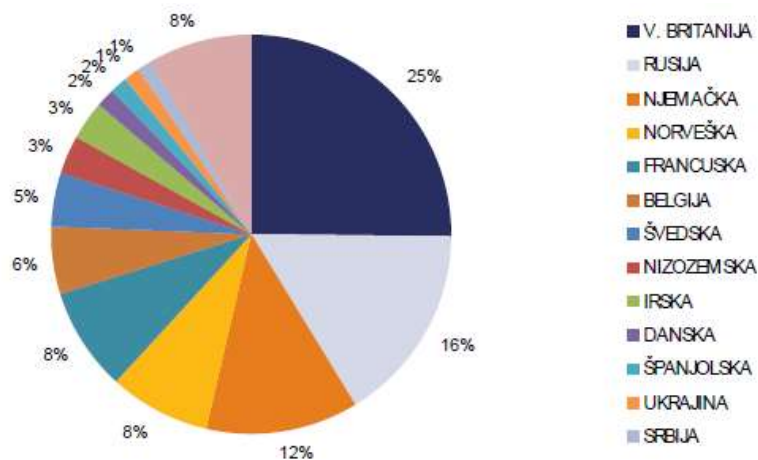
Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Nakon ekonomske krize promet putnika u Zračnoj luci Pula bilježi lagani rast. Iz Slike 15. uočava se da su najzastupljeniji inozemni putnici u Zračnoj luci Pula 2014. godine bili oni iz Velike Britanije (25%), Rusije (16%), Njemačke (12%) te Norveške i Francuske (svaka po 8%).

U 2014. godini je zabilježen porast putnika iz Skandinavskih zemalja u odnosu na 2013. godinu. Razlog tomu je uvođenje novih letova iz Švedske i Danske zrakoplovne kompanije SAS te dobre popunjenosti zrakoplova *Ryanaira* na liniji za Oslo. Najveći pad dolazaka bilježe posjetitelji iz Ukrajine i Rusije, zbog uvođenja Viza za sve građane Rusije sredinom 2013. godine. Oko 47% posjetitelja doputovalo je niskobudžetnim letom, što ukazuje na to da je riječ o posjetiteljima niže platežne moći ili onima koji ne žele potrošiti puno novca na prijevoz već na proizvode i usluge u turističkoj destinaciji. Poslovanje Zračne luke Pula prati sezonalnost turističke potražnje, s obzirom da se u 4 ljetna mjeseca ostvari oko 82% cjelogodišnjeg prometa putnika. Nedostatak Zračne luke Pula je sezonsko poslovanje i veća ponuda niskobudžetnih kompanija.



Slika 15. Struktura dolazaka inozemnih putnika u Zračnu luku Pula prema zemlji podrijetla u 2014. godini (01.01. – 15.10.2014.).



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Dostupnost putem Sportske zračne luke Vrsar. Danas je Zračna luka Vrsar u funkciji sportske luke. No, u županijskim i lokalnim razvojnim planovima postoji ambicija da se ova zračna luka osposobi za prijem malih zrakoplova u turističke svrhe.

Cestovni promet. Istarska županija ima veoma gustu cestovnu mrežu, čija duljina iznosi 1.853,24 km. Najveći udio u javnim cestama imaju lokalne i županijske ceste (Slika 16).

Slika 16. Duljina cesta u Istarskoj županiji 2014. prema skupinama razvrstanih cesti.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Istarska županija je atraktivna turistička destinacija zbog toga što je lako dostupna osobnim vozilom, te je udaljenošću i vremenski prihvatljiva ključnim emitivnim europskim tržištima (Tablica 5).

Tablica 5. Cestovna udaljenost nekih europskih gradova od Pule.

GRAD	BR. STANOVNIKA	UDALJENOST	VRIJEME VOŽNJE
Rijeka, Hrvatska	128.624	106 km	1h 39 min
Zagreb, Hrvatska	790.017	270 km	3h 29 min
Split, Hrvatska	178.102	467 km	6h 09 min
Dubrovnik, Hrvatska	42.615	845 km	12h 11 min
Munchen, Njemačka	1.407.836	606 km	6h 42 min
Venecija, Italija	270.660	284 km	3h 58 min
Milano, Italija	1.353.882	544 km	6h 05 min
Budimpešta Mađarska	2.530.167	608 km	6h 36 min
Beograd, Srbija	1.659.440	658 km	7h 04 min
Ljubljana, Slovenija	279.653	203 km	2h 38 min
Beč, Austrija	1.766.746,00	588 km	6h 28 min

Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Najznačajnija prometnica u Istri je Istarski ipsilon, a sastoji se od dvije dionice: autocesta A8 (64,21 km), od čvora Kanfanar do čvora Matulji, i autocesta A9 (76,79 km), od čvora Umag do čvora Pula. Istarskim ipsilonom upravlja koncesionar Bina Istra i to od 21. rujna.1995. godine.

Željeznički promet. Istra ima gotovo 153 km željezničke pruge, uključujući i 2,7 km industrijskog kolosijeka. Od dvije željezničke pruge, pruga Divača – Pula je duga 122 km i sagrađena je na sredini poluotoka na topografski nepovoljnom terenu, dok je pruga Lupoglav – Štalije duga 53,2 km te je namijenjena teretnom prometu. Istarska pruga nije povezana s ostatkom željezničke mreže Hrvatske te se slabije koristi za putnički promet, jer pruga ne prolazi područjem s većom koncentracijom stanovništva i turističkih kapaciteta. Spajanje Istarske željeznice s ostatkom Hrvatske moguće je izgradnjom novog tunela kroz Učku. Time bi se povećalo gospodarsko i turističko značenje željezničke mreže u Istarskoj županiji. Probijanjem novog tunela ne bi značilo

samo povezivanje Istre s ostatkom Hrvatske, već bi se time otvorila mogućnost priključenja županije na europsku željezničku mrežu.

Pomorski promet. S obzirom da je Istra poluotok okružen s triju strana morem, broj značajnih pomorskih luka u Istarskoj županiji je velik (7). Značajne pomorske luke u Istarskoj županiji su: Pula, Brijuni, Rovinj, Poreč, Novigrad, Umag i Plomin. Svim navedenim lukama upravlja Lučka uprava Istarske županije. Istra je tijekom cijele godine trajektno povezana s otokom Cresom, dok je sezonski povezana katamaranom na relacija Pula – Mali Lošinj – Zadar. Povezanosti s ostatkom Hrvatske obale nema. Istra je morskim putem povezana i s Italijom no samo tijekom ljetne sezone, kada brzi brodovi i katamarani povezuju Pulu, Poreč i Veneciju (Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., 2015.).

### 5.1.2. Obilježja turističke ponude i potražnje Istarske županije

**Turistička ponuda Istarske županije.** Ukupni smještajni kapacitet u Istarskoj županiji iznosi oko 260.000 postelja, a njegovu strukturu prikazuje Tablica 6. Uočava se da se najviše postelja nalazi u kategoriji privatnih iznajmljivača (oko 107,3 tisuća postelja), zatim kampova (gotovo 103 tisuća postelja) te na kraju u kategoriji hotela (oko 28 tisuća postelja) i turističkih naselja (oko 21,5 tisuća postelja). Pritom je smještajni kapacitet kampova raspoređen u 35 objekata, s prosjekom od 2,9 tisuća postelja po kampu, a privatni smještajni kapacitet u gotovo 15 tisuća objekata, s prosjekom od 7 postelja po objektu.

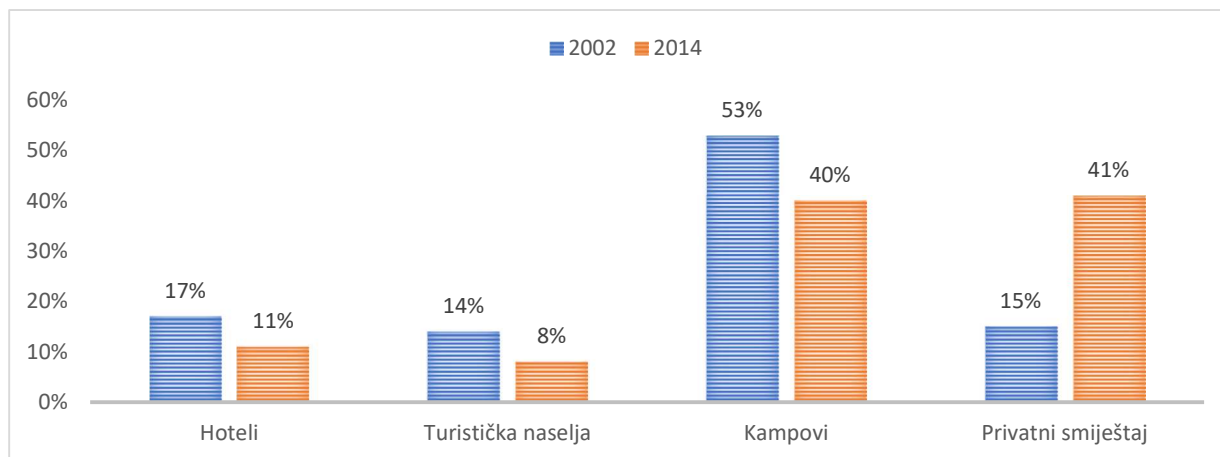
Tablica 6. Smještajni kapacitet u Istarskoj županiji po tipovima smještaja u 2014.

Tip smještaja	Broj objekta	Broj soba	Broj postelja	Prosječan broj postelja
Hoteli	58	13.360	27.840	480
Turistička naselja	36	7.041	21.717	603
Kampovi	35	33.359	102.879	2.939
Privatni smještaj	14.939	-	107.381	7
Ukupno	15.068	-	259.817	-

Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Tijekom godina se omjer postelja u privatnom smještaju, kampovima i hotelima drastično izmijenio, što se zorno prikazuje Slika 17.

Slika 17. Struktura smještajnog kapaciteta u Istarskoj županiji prema tipovima smještaja u 2002. i 2014. godini.



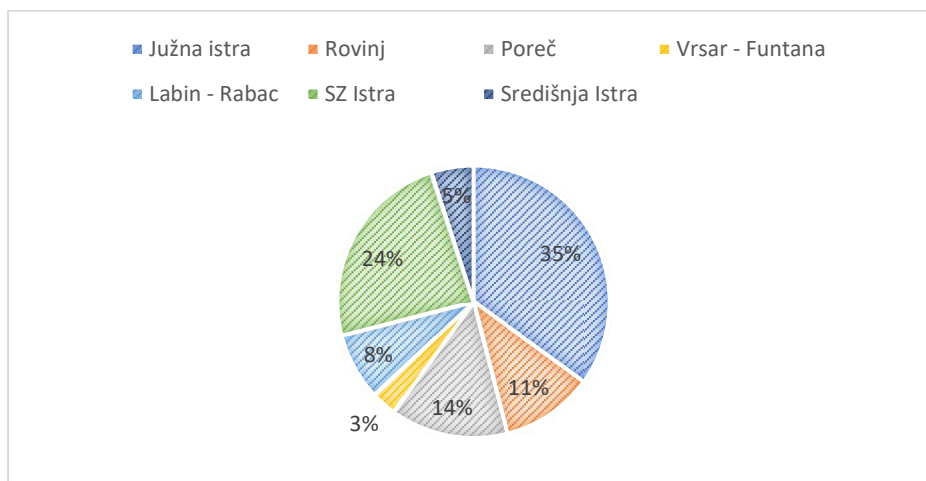
Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

U periodu od 12 godina smještajni kapacitet u Istarskoj županiji je povećan za 75%. Najveći rast dogodio se u privatnom smještaju i kampovima i to za gotovo 100% u odnosu na 2002. godinu. To je dovelo do smanjenja udjela smještajnog kapaciteta hotela i turističkih naselja u ukupnom kapacitetu te je on 2014. godine iznosio nešto manje od 1/5 ukupnog smještajnog kapaciteta Istarske županije. Neki od razloga tome su promijenjene preferencije turista spram tipova smještaja i turističke ponude općenito, očekivane vrijednosti ponude za novac, platežne moći turista, komocije turista i dr.

U 2014. godini zabilježen je udio hotela visoke kategorije, tj. hotela s 4 i 5 zvjezdica, u visini od 54% u ukupnom kapacitetu tog tipa smještaja, dok je kada je riječ o turističkim naseljima s 3 i 4 zvjezdice takav udio iznosio 75%. Slična je situacija bila i s kampovima (80% kampova s 3 i 4 zvjezdice).

Analizom zemljopisnog rasporeda privatnog smještaja u Istarskoj županiji uočava se da je 59% tog tipa smještajnog kapaciteta locirano u dva turistička klastera – Klaster Južna Istra i Klaster Sjeverozapadna Istra (Slika 18.).

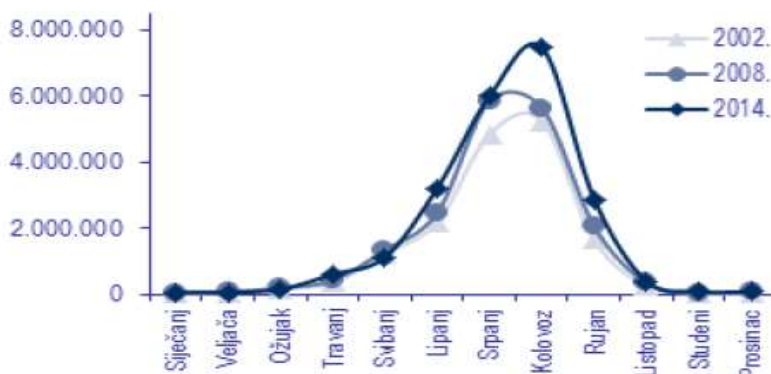
Slika 18. Struktura privatnog smještaja u Istarskoj županiji po klasterima 2014. godine.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

**Turistička potražnja Istarske županije.** U Master planu turizma Istarske županije 2015. – 2025. (2015.), stoji da je u Istri 2014. godine ostvareno 3,27 milijuna dolazaka i 22,27 milijuna noćenja. Pritom su 95% noćenja ostvarili strani turisti. Najveći broj noćenja zabilježen je u privatnom smještaju, a potom u hotelima i turističkim naseljima (36% noćenja) te kampovima (35% noćenja) Većina ukupnog turističkog prometa u Istarskoj županiji odvije se u svega 4 mjeseca unutar godine dana (85% sveukupnog turističkog prometa), a samo tijekom špice turističke sezone (srpanj i kolovoz) čak oko 2/3 ukupnog turističkog prometa (Slika 19.).

Slika 19. Dolasci turista u Istarsku županiju po mjesecima u 2002., 2008. i 2014. godini.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Istarska županija je jako ovisna o svojim glavnim emitivnim tržištima – Njemačkoj, Austriji, Sloveniji, Italiji i Nizozemskoj, budući da ta tržišta ostvaruju 70% njenog turističkog prometa. Potražnja navedenih glavnih emitivnih tržišta je relativno stabilna (prosječan turistički promet tih tržišta u razdoblju 2002. – 2014. iznosio je 66%).

Slika 20. Struktura noćenja koje su ostvarili inozemni turisti u Istarskoj županiji u 2002., 2008. i 2014. godini prema glavnim emitivnim tržištima.



Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Može se zaključiti da su glavna emitivna tržišta visoko lojalna Istarskoj županiji kao turističkoj destinaciji te da se sve veći broj turista s tih tržišta u nju vraća.

### 5.1.3. Struktura turističkih proizvoda u Istarskoj županiji

Master planom turizma Istarske županije 2015. – 2025. (2015.) identificirani su sljedeći turistički proizvodi ove turističke destinacije: „Sunce i more“, „Kratki odmor“, „Sport i aktivnosti“, „*Touring* i kultura“, „Industrija sastanaka“, „Događaji“, „Vino i gastronomija“ i „Zdravlje i *wellness*“. Iz podataka prezentiranih u Tablici 7. može se vidjeti da je najveći razlog zbog kojega turisti dolaze u Istarsku županiju (85% posjetitelja) turistički proizvod „Sunce i more“. To ujedno ukazuje na to da posjetitelji ovdje prvenstveno dolaze tijekom toplijih mjeseci u godini, tj. u kasno proljeće, tijekom ljeta i u ranu jesen, provodeći tu svoj godišnji odmor te im je u globalu potreban mir. Drugi turistički

produkt po zastupljenosti je „Kratki odmor“ sa svega 5% posjetitelja. Da se zaključiti da je Istarska županija jedna od usputnih destinacija posjetiteljima i to onima koji istražuju šire geografsko područje, poput hrvatskog dijela Jadranske obale, Istru i Sloveniju, itd. Tu je najčešće riječ o mladim posjetiteljima željnima istraživanja i zabave, te avanturistima koji istražuju prirodne ljepote. Ovim skupinama posjetitelja je moguće pridodati i one koji u Istarsku županiju dolaze na vikend odmor ili produljeni vikend. „Sport i aktivnost“ je treće rangirani turistički proizvod, s udjelom od 3% u turističkom prometu Istarske županije. Riječ je o turističkom proizvodu koji obuhvaća aktivnosti poput sportske pripreme za utakmice, natjecanja ili igre samo u gostima. Slijede po zastupljenosti dva turistička proizvoda, s jednakim udjelom (2%), a to su „*Touring* i kultura“ i „Industrija sastanaka“. Na kraju imamo tri turistička proizvoda koja dijele isti udio od 1% - „Događaji“, „Vino i gastronomija“ i „Zdravlje i *wellness*“.

Tablica 7. Struktura turističkih proizvoda u Istarskoj županiji.

Proizvod	Procijenjeni broj noćenja	Udio u ukupnom broju noćenja (u %)
Sunce i more	18,5 – 19,5 milijuna	85%
Kratki odmor	1 – 1,5 milijun	5%
Sport i aktivnosti	500 – 700 tisuća	3%
<i>Touring</i> i kultura	300 – 500 tisuća	2%
Industrija sastanaka	250-450 tisuća	2%
Događaji	250-350 tisuća	1%
Vino i gastronomija	200-300 tisuća	1%
Zdravlje i <i>wellness</i>	150-250 tisuća	1%

Izvor: Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015.

Istarska bi županija kao turistička destinacija trebala potencirati turističke proizvode s najnižim udjelom u turističkom prometu, s obzirom na potencijale koje ima u svojoj povijesti, baštini, gastronomiji, geo raznolikosti, klimi i sl. Također, neki bi se turistički proizvodi mogli nuditi zajedno kako bi baš ti novi paketi turističkih proizvoda bili razlog ili dolaska ili produljenja boravka u Istarskoj županiji. Na primjer, može se ponudi paket koji bi uključivao „Industriju sastanaka“ i „Vino i gastronomiju“. Također, turistički proizvod „Zdravlje i *wellness*“ može se uklopiti sa bilo kojim navedenim proizvodom jer

nema osobe koja ne voli uživanje u odmoru. Takvim pristupom prema ponudi, moglo bi se u Istarsku županiju privući i više posjetitelja ili prolongirati boravak postojećim, s obzirom da ova turistička destinacija ima puno veći potencijal osim „Sunca i mora“.

## **5.2. Stanje i percepcija sigurnosti turista**

U radu se stanje sigurnosti turista u Istarskoj županije utvrdilo temeljem broja evidentiranih kaznenih djela na ovom području, kao i na području Općine Medulin kao jedne od pripadajućih mikro destinacija, i to u razdoblju od posljednjih pet godina. S druge strane, analizirana je i važnost koju turisti pridaju sigurnosti kao elementu turističke ponude te njihova percepcija osobne sigurnosti u Hrvatskoj u odnosu na sigurnost u drugim, konkurentskim zemljama.

### **5.2.1. Analiza kaznenih djela na području Istarske županije**

O stanju osobne sigurnosti turista u Istarskoj županiji brine Policijska uprava istarska. Kako bi se saznalo kakvo je stanje sigurnosti turista u ovom županiji, od Policijske uprave istarske su zatraženi podaci o broju i strukturi evidentiranih kaznenih djela i to za razdoblje od posljednjih pet godina (2015. – 2019.). Tablica 8 prikazuje broj evidentiranih kaznenih djela protiv života i tijela, protiv spolne slobode, protiv zdravlja ljudi, protiv okoliša, protiv imovine i protiv gospodarstva na području Istarske županije u navedenom petogodišnjem razdoblju.

Iz podastrih podataka je vidljivo da se broj zabilježenih kaznenih djela na području Istarske županije kontinuirano smanjuje. Među evidentiranim kaznenim djelima najviše je onih koja se odnose na krađu, zatim na proizvodnju, promet i trošenje droga te na tjelesne ozljede i razbojstva.



Tablica 8. Evidentirana kaznena djela na području Istarske županije, 2015. – 2019.

KAZNENA DIJELA		PU ISTARSKA				
		2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
KAZNENA DIJELA PROTIV ŽIVOTA I TIJELA	UBOJSTVO	3	0	0	0	1
	UBOJSTVO U POKUŠAJU	6	1	5	6	3
	TEŠKO UBOJSTVO	0	0	1	0	0
	TEŠKO UBOJSTVO U POKUŠAJU	0	0	1	0	3
	TJELESNA OZLJEDA	87	73	73	67	67
	TEŠKA TJELESNA OZLJEDA	46	45	31	48	28
	OSOBITNO TEŠKA TJELESNA OZLJEDA	1	2	2	0	0
	TEŠKA TJELESNA OZLJEDA S POSLJEDICOM SMRTI	0	0	1	0	1
KAZNENA DIJELA PROTIV SPOLNE SLOBODE	SPOLNI ODNOS BEZ PRISTANKA	10	9	6	8	2
	SILOVANJE	4	4	4	2	6
	SILOVANJE U POKUŠAJU	0	1	2	0	1
	BLUDNE RADNJE	2	3	5	2	3
KAZNENA DIJELA PROTIV ZDRAVLJA LJUDI	NEOVLAŠTENA PROIZVODNJA I PROMET DROGAMA	247	232	200	117	96
	OMOGUĆAVANJE TROŠENJA DROGE	119	137	24	19	18
	NEOVLAŠTENA PROIZVODNJA I PROMET TVARI ZABRANJENIH U SPORTU	0	1	1	0	0
KAZNENA DIJELA PROTIV OKOLIŠA	ONEČIŠĆENJE OKOLIŠA	0	0	0	1	0
KAZNENA DIJELA PROTIV IMOVINE	KRAĐA	1301	1151	1238	1069	967
	TEŠKA KRAĐA	1523	1343	1321	1209	1109
	RAZBOJSTVO	49	32	28	33	18
KAZNENA DIJELA PROTIV GOSPODARSTVA	NEDOZVOLJENA TRGOVINA	30	17	7	1	5

Izvor: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska uprava istarska, interni podaci, Pula, 2020.

Uzimajući u obzir veličinu Istarske županije, popunjenost smještajnih kapaciteta tijekom turističke sezone te održavanje festivala i drugih događaja na kojima se okuplja veliki broj ljudi, uglavnom iz redova mlađe populacije, analizirane brojke glede kaznenih djela u Istarskoj županiji su ohrabrujuće. Ovakvi pokazatelji doprinose tržišnom pozicioniranju Istarske županije kao sigurne i atraktivne turističke destinacije, kako kod domaćih tako i kod stranih turista. No, i dalje trebalo raditi na smanjivanju broja kaznenih djela i održavanju povoljnog stanja osobne sigurnosti stanovništva i posjetitelja Istarske županije. To podrazumijeva kontinuirano provođenje preventivnih aktivnosti i rad na terenu.

### 5.2.2. Analiza kaznenih djela na području Općine Medulin

Dok je prethodna tablica prikazivala podatke o zabilježenom broju kaznenih dijela u Istarskoj županiji, Tablica 9. prikazuje broj evidentiranih kaznenih djela na području Općine Medulin razvrstanih u istih šest kategorija, za isto razdoblje. Naime, sigurnošću turista je potrebno upravljati na tri razine – na nacionalnoj, destinacijskoj i lokalnoj razini. Nakon prikazanih podataka o čimbeniku koji utječe na sigurnost turista na destinacijskoj razini, sada će se prikazati takvi podaci za područje odabrane jedinice lokalne samouprave.

Iz podataka prikazanih u navedenoj Tablici uočljiv je trend opadanja broja svih vrsta kaznenih djela kroz promatrano razdoblje. Najzastupljenija su kaznena djela protiv imovine s naglaskom na kaznena djela krađe, dok drugih kaznenih djela gotovo da uopće nije bilo u posljednjoj promatranoj godini. Ohrabruje činjenica da se kroz dugi niz godina na području Općine Medulin ne bilježi pojava najtežih kaznenih djela poput ubojstva.

Tablica 9. Evidentirana kaznena djela na području Općine Medulin, 2015. – 2019.

KAZNENA DJELA		OPĆINA MEDULIN				
		2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
KAZNENA DJELA PROTIV ŽIVOTA I TJELE	UBOJSTVO	0	0	0	0	0
	UBOJSTVO U POKUŠAJU	0	0	0	0	0
	TEŠKO UBOJSTVO	0	0	0	0	0
	TEŠKO UBOJSTVO U POKUŠAJU	0	0	0	0	0
	TJELESNA OZLJEDA	6	2	7	1	6
	TEŠKA TJELESNA OZLJEDA	3	1	1	2	0
	OSOBITNO TEŠKA TJELESNA OZLJEDA	0	0	2	0	0
	TEŠKA TJELESNA OZLJEDA S POSLJEDICOM SMRTI	0	0	0	0	0
KAZNENA DJELA PROTIV SPOLNE SLOBODE	SPOLNI ODNOS BEZ PRISTANKA	0	1	0	1	0
	SILOVANJE	0	1	0	0	0
	SILOVANJE U POKUŠAJU	0	0	0	0	0
	BLUDNE RADNJE	0	0	1	0	1
KAZNENA DJELA PROTIV ZDRAVLJA LJUDI	NEOVLAŠTENA PROIZVODNJA I PROMET DROGAMA	3	1	9	3	0
	OMOGUĆAVANJE TROŠENJA DROGE	0	0	0	1	0
	NEOVLAŠTENA PROIZVODNJA I PROMET TVARI ZABRANJENIH U SPORTU	0	1	0	0	0
KAZNENA DJELA PROTIV OKOLIŠA	ONEČIŠĆENJE OKOLIŠA	0	0	0	0	0
KAZNENA DJELA PROTIV IMOVINE	KRAĐA	117	100	94	100	103
	TEŠKA KRAĐA	125	110	106	102	73
	RAZBOJSTVO	0	0	2	2	0
KAZNENA DJELA PROTIV GOSPODARSTVA	NEDOZVOLJENA TRGOVINA	1	3	0	0	0

Izvor: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Policijska uprava istarska, interni podaci, Pula, 2020.

Analizom podatke o broju zabilježenih kaznenih djela na području Općine Medulin u prethodnom razdoblju dolazi se do zaključka da je ova mikro destinacija sigurna kako za mještane, tako i za domaće i strane posjetitelje. Rad policije na terenu, pojačana prisutnost i vidljivost policajaca tijekom ljetnih mjeseci u mikro destinaciji te suradnja ove lokalne zajednice i institucija u prevenciji kaznenih djela svakako su pridonijeli činjenici da se Općina Medulin percipira sigurnom destinacijom

### 5.2.3. Percepcija turista o stanju osobne sigurnosti u Hrvatskoj

Institut za turizam Zagreb svake tri godine provodi istraživanje „TOMAS Ljeto – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj“ te rezultate tog istraživanja objavljuju u istoimenoj publikaciji. Jedan od ciljeva ovog istraživanja jest ustanoviti važnost i zadovoljstvo

turista koji ljetuju u Hrvatskoj (7 primorskih županija) različitim elementima turističke ponude. Istraživanjem bude obuhvaćeno 27 elemenata turističke ponude, koje se temeljem prikupljenih odgovora rangira s aspekta važnosti. Iz podataka iznesenih u Tablici 10 vidljivo je da se važnost sigurnosti turista kao elementa turističke ponude u promatranim godinama – 2010., 2014 i 2017., povećavala.

Tablica 10. Pet najbolje rangiranih elementa hrvatske turističke ponude prema njihovoj važnosti u 2010., 2014. i 2017. godini

<b>Top 5 elemenata ponude 2010. godine</b>	<b>2010.</b>	<b>2014.</b>	<b>2017.</b>
Ljepota prirode i krajolika	1	1	1
Pogodnost za provođenje obiteljskog odmora	2	3	4
Ljubaznost osoblja u smještajnim objektima	3	2	2
Kvaliteta hrane u restoranima izvan smj objekta	4	10	7
Osobna sigurnost	5	4	2

<b>Top 5 elemenata ponude 2014. godine</b>	<b>2010.</b>	<b>2014.</b>	<b>2017.</b>
Ljepota prirode i krajolika	1	1	1
Ljubaznost osoblja u smještajnim objektima	3	2	2
Pogodnost za provođenje obiteljskog odmora	2	3	4
Osobna sigurnost	5	4	3
Slikovitost i uređenost mjesta	9	5	8

<b>Top 5 elemenata ponude 2017. godine</b>	<b>2010.</b>	<b>2014.</b>	<b>2017.</b>
Ljepota prirode i krajolika	1	1	1
Ljubaznost osoblja u smještajnim objektima	3	2	2
Osobna sigurnost	5	4	3
Pogodnost za provođenje obiteljskog odmora	2	3	4
Atmosfera, ugođaj	Nema	Nema	5

Izvor: TOMAS Ljeto – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, Institut za turizam, Zagreb, za 2010., 2014. i 2017. godinu.

Tako je osobna sigurnost turista, s obzirom na važnost koju ima kao element hrvatske turističke ponude, s petog mjesta u 2010. godini dospjela na treće mjesto u 2017. godini. S obzirom na zamijećeni trend, može se zaključiti da će u budućnosti uz ljepotu prirode i krajolika osobna sigurnost turista biti jedan od ključnih elementa turističke

ponude o kojemu će ovisiti odabir turističke destinacije za provođenje godišnjeg odmora.

Nakon ustanovljene velike važnosti osobne sigurnosti turista kao elementa turističke ponude, bilo je potrebno razmotriti jesu li turisti zadovoljni s ovim elementom hrvatske turističke ponude, odnosno kakva je njihova percepcija sigurnosti u Hrvatskoj naspram drugih, konkurentskih zemalja. Analizom podataka iz TOMAS istraživanja ustanovljeno je da turisti percipiraju Hrvatsku sigurnijom turističkom destinacijom u usporedbi s Portugalom, Španjolskom, Francuskom, Italijom, Slovenijom, Crnom Gorom, Grčkom i Turskom (Tablica 11.).

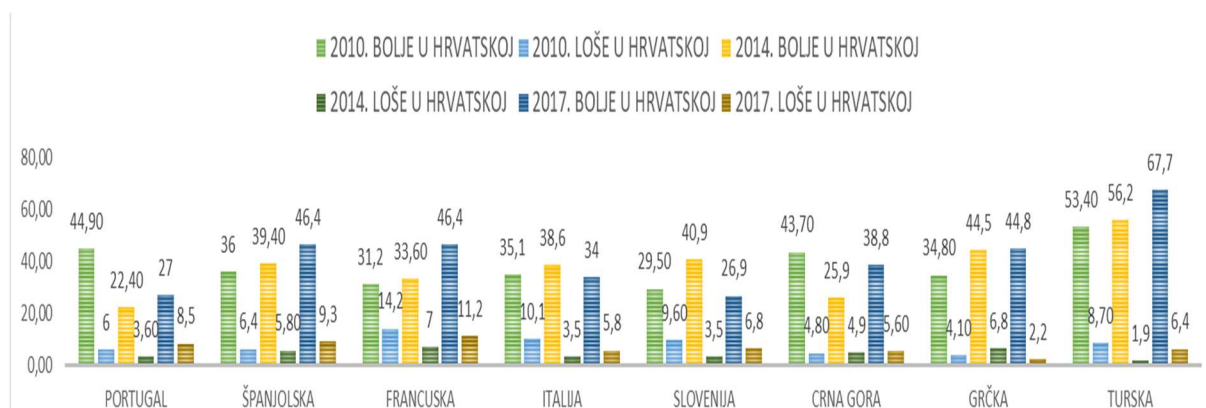
Tablica 11. Percepcija osobne sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na odabrane turističke zemlje u 2010., 2014. i 2017. godini.

OSJEĆAJ SIGURNOSTI		PORTUGAL	ŠPANJOLSKA	FRANCUSKA	ITALIJA	SLOVENIJA	CRNA GORA	GRČKA	TURSKA
2010.	BOLJE U HRVATSKOJ	44,90	36	31,2	35,1	29,50	43,70	34,80	53,40
	LOŠE U HRVATSKOJ	6	6,4	14,2	10,1	9,60	4,80	4,10	8,70
2014.	BOLJE U HRVATSKOJ	22,40	39,40	33,60	38,6	40,9	25,9	44,5	56,2
	LOŠE U HRVATSKOJ	3,60	5,80	7	3,5	3,5	4,9	6,8	1,9
2017.	BOLJE U HRVATSKOJ	27	46,4	46,4	34	26,9	38,8	44,8	67,7
	LOŠE U HRVATSKOJ	8,5	9,3	11,2	5,8	6,8	5,60	2,2	6,4

Izvor: TOMAS Ljeto – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, Institut za turizam, Zagreb, za 2010., 2014. i 2017. godinu.

Slika 21. prikazuje podatke iz prethodne Tablice, te se tu zorno može vidjeti da je percipirani osjećaj sigurnosti turista u Hrvatskoj bolji u odnosu na sve uspoređivane konkurentne zemlje.

Slika 21. Percepcija osobne sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na odabrane turističke zemlje u 2010., 2014. i 2017. godini.



Izvor: TOMAS Ljeto – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, Institut za turizam, Zagreb, za 2010., 2014. i 2017. godinu.

Portugal. Turisti su se izjasnili da im je Hrvatska sigurnija zemlja nego Portugal, no zamijećen je trend smanjenja osjećaja sigurnosti u Hrvatskoj u odnosu na ovu zemlju tijekom tri promatrane godine. Temeljem ovakvog trenda da se naslutiti da je Portugal poradio na percepciji osjećaja sigurnosti turista.

Španjolska. Percepcija veće osobne sigurnost turista u Hrvatskoj u odnosu na Španjolsku pokazuje trend rasta i to za 10 postotnih bodova kroz tri promatrane godine. Međutim, raste i udio onih turista koji smatraju da je sigurnost turista u Hrvatskoj manja nego u Španjolskoj (od 6% 2010. godine na 9% u 2017. godini).

Francuska. Hrvatska je po mišljenju turista sigurnija turistička destinacija od Francuske. Gotovo je isti udio ispitanika to ustanovio kao i u slučaju usporedbe sa Španjolskom.

Italija. Osjećaja sigurnosti turista u Hrvatskoj je veći nego u Italiju, premda je udio ispitanika s takvim osjećajem varirao u promatranim godinama. Osjećaj da je sigurnost turista u Hrvatskoj manja nego u Italiji je također varirala tijekom promatranih godina. Možemo se zaključiti da je Italija radila na povećanju osjećaju sigurnosti svojih posjetitelja i stanovnika.

Sveukupno gledajući, turisti smatraju Hrvatsku sigurnijom za boravak u odnosu na njoj konkurentske zemlje. Iz podataka proizlazi i zaključak da su najveći konkurenti

Hrvatskoj u pogledu osjećaja sigurnosti turista u destinaciji Turska, Grčka, Španjolska i Italija.

### **5.3. Analiza primjene preporučenih mjera sigurnosti u turizmu**

Iako se Hrvatska kao turistička destinacija svrstala u sam vrh turističkih odredišta koja se ocjenjuju najsigurnijima za odmor na nama najpoželjnijim emitivnih tržištima, zbog visoke sezonalnosti turističke potražnje, pogotovo u određenim turističkim odredištima, dolazi do saturacije prostora u mjesecu srpnju i kolovozu. Naime, istovremeni boravak prevelikog broja gostiju na malom prostoru može dovesti do određenih sigurnosnih problema. Sezonalni ili „turistički kriminalitet“ najčešći je oblik lakih i težih kaznenih djela koje obuhvaćaju krađe u obiteljskom smještaju, krađe na plažama, krađe bicikala, u zadnje vrijeme i hibridnih bicikala koje imaju vrlo visoku nabavnu vrijednost. Kako bi se prevenirala pojava svih oblika kriminala, organiziraju se grupne edukacije za predstavnike jedinica lokalne samouprave i zaposlenike velikih hotelijerskih poduzeća.

#### **5.3.1. Nacionalna razina**

Republika Hrvatska je u svojim nacionalnim politikama istaknula važnost turizma i sigurnosti u turizmu. Tko se u Strategiji nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske (UVNS, 2017.) navodi: „*Sigurnost društva i pojedinca preduvjet je uspješnog razvoja gospodarstva, osobito turizma, kao važne gospodarske grane. Republika je Hrvatska na međunarodnom turističkom tržištu prepoznata kao sigurna država, što je u današnjim uvjetima jedan od najvažnijih kriterija za donošenje odluke o putovanju i izboru odredišta.*“ Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (MINT, 2013.) navodi kako je *Hrvatska u 2020. godini globalno prepoznatljiva turistička destinacija, konkurentna i atraktivna za investicije, koja stvara radna mjesta i na održiv način upravlja razvojem na svojem cjelokupnom prostoru, njeguje kulturu kvalitete, a svojim gostima tijekom cijele godine pruža gostoljubivost, sigurnost i jedinstvenu raznovrsnost autentičnih sadržaja i doživljaja* (Vulin, MUP Zbornik radova, 2019.).

Kako bi Hrvatska bila sigurna destinacija za odmor, hrvatska policija od 1994. godine provodi akciju TURS radi podizanja razine sigurnosti tijekom turističke sezone. Akcijom se nastoje prevenirati kriminal i prekršaji. Provode se pojačane mjere u prometu i na graničnim prijelazima. Ministarstvo unutarnjih poslova je 2006. godine odlučilo proširiti ovu akciju na način da je pokrenut pilot projekt Međunarodna policijska suradnja koji je danas poznat kao "Sigurna turistička sezona". U sklopu ove međunarodne suradnje policajci iz raznih europskih država na usluzi su stranim turistima koji ljetni odmor provode u Hrvatskoj čime doprinose većem osjećaju sigurnosti inozemnih gostiju i omogućuju bolju suradnju pri rješavanju kaznenih djela. U odorama svoje policije rade zajedno s hrvatskim policajcima i pomažu u ostvarenju učinkovite komunikacije sa stranim turistima i time razrješavanju mogućih konfliktnih situacija. Tako se 2019. godine o sigurnosti, kako stranih pa tako i domaćih turista, brinulo 95 policijskih službenika iz 19 država: Mađarske, Austrije, Francuske, Češke, Slovačke, Njemačke, Poljske, Italije, Slovenije, Ukrajine, Srbije, Crne Gore, Sjeverne Makedonije, Bosne i Hercegovine, Rumunjske, Kosova, Albanije, Kine i Koreje. Isto tako SOA – Sigurnosno obavještajna agencija provodi edukaciju odgovornih osoba u turističkom sektoru s namjerom njihova upućivanja u to kako i na koji način postupiti u slučaju bilo kakve ugroze, osobito u slučaju terorističkog čina, za koje postoje propisani se određeni Standardni operativni postupci (SOP-ovi), po kojima se postupa (MUP, 2020.).

### **5.3.2. Destinacijska razina**

U izmijenjenom Zakonu o turističkim zajednicama, koji je stupio na snagu 1. 1. 2020. godine (NN 52/19.), kao jedan od primarnih ciljeva turističkih zajednica stoji poboljšanje uvjeta boravka turista u destinaciji, a kao jednim od važnih zadataka navodi se suradnja sa subjektima javnog i privatnog sektora u destinaciji radi podizanja kvalitete turističkog iskustva, funkcioniranja, dostupnosti i kvalitete javnih usluga, servisa i komunalnih službi na području turističke destinacije. Potrebno je dodatno razmotriti na koji još način implementirati navedene strategije u konkretne mjere i poteze lokalne zajednice, te dodatno unaprijediti dosadašnje angažmane Ministarstva unutarnjih poslova i pomoći im prilikom očuvanja sigurnosti turista u turističkim destinacijama. Turistički sektor prepoznao je važnost sigurnosti u turizmu te smatra kako je u nju potrebno kontinuirano i dugoročno ulagati.

Preventivni projekt "Sigurna turistička sezona" u Istri se provodi od 2010. godine, a strani policajci su i ove godine pomagali našim policijskim službenicima, u nešto manjem broju zbog situacije s virusom Covid-19, pa je tako na području PU istarske ove godine o sigurnosti turista brinulo sedam policijskih službenika iz pet zemalja: Austrije (2), Mađarske (2), Poljske, Njemačke i Slovenije.

Strani policijski službenici doprinose većem osjećaju sigurnosti inozemnih gostiju i omogućuju bolju suradnju pri rješavanju kaznenih djela. U zajedničkom radu s hrvatskom policijom pomažu u ostvarenju učinkovite komunikacije sa stranim turistima i time razrješavanju mogućih spornih situacija. Za vrijeme rada ne primjenjuju policijske ovlasti niti poduzimaju bilo kakve policijske mjere, već pomažu u prevenciji kažnjivih radnji, poboljšanju sigurnosti prometa, ali i pomažu stranim gostima pružajući im servisne informacije (MUP, 2020.).

### **5.3.3. Lokalna razina**

Za istaknuti je kako uoči svake turističke sezone policijski službenici u suradnji s turističkim zajednicama općina i gradova, s ciljem prevencije različitih oblika kriminaliteta organiziraju edukacije iznajmljivača vezano za sigurnost u domovima i objektima smještaja (najčešći modaliteti kaznenih djela u vrijeme turističke sezone na području Istre, načini izvršenja kaznenih djela, rizični i zaštitni faktori ugroze, načini samozaštite, mehanička i tehnička zaštita). Također, u suradnji s turističkim zajednicama gradova i općina nastali su višejezični letci namijenjeni turistima kako bi dobili preporuke i savjete o samo zaštitnim oblicima ponašanja, da bi im se omogućio sigurniji boravak u našoj zemlji. Već duži niz godina Općina Medulin u suradnji s Ministarstvom unutarnjih poslova, Lučkom kapetanijom, Državnim inspektoratom, Turističkom zajednicom i lokalnim institucionalnim subjektima, provodi operativnu pripremu „Turističke sezone“, kako bi se što bolje i uz što manje problema ista uspješno odradila na zadovoljstvo svih gostiju i mještana. Ono što je važno za napomenuti je da se u sklopu tečaja za spasioce na plažama i moru, održavaju i edukacije o imovinskom kriminalitetu na plažama, o kriminalu na štetu djece i o postupanju u slučaju pronalaska eksplozivne naprave na plaži i u moru.



#### **5.3.4. Poslovni subjekt – Arena Hospitality Group**

Osim edukacija, policijski službenici u turističkim naseljima i kampovima diljem Istarske županije organiziraju info punktove putem kojih savjetuju goste u svezi zaštite imovine. Osim savjeta, gostima se dijele letci i provodi anketiranje o osjećaju sigurnosti boravka u našoj zemlji. Rezultati provedenih anketiranja su internog karaktera Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske, te nisu javno objavljeni podatci. Pored toga, policijski službenici u pripremi turističke sezone ostvaruju kontakte i organiziraju sastanke s hotelijerskim poduzećima kao što je primjerice Arena Hospitality Group, njihovim direktorima, voditeljima osiguranja i recepcija, kako bi im se ukazalo na ugroze i dogovorili načini fizičke i tehničke zaštite u turističkim objektima s ciljem prevencije kaznenih djela.

#### **5.4. Preporuke za unaprjeđenje sustava upravljanja sigurnošću u turizmu**

Razvijanje svih modela turističke sigurnosti u destinaciji zahtijeva dodatne materijalne i kadrovske resurse. Potrebno je dodatno razmotriti ponajprije one modele u čije se ulaganje sredstva mogu ponovno iskoristiti kroz rad djelatnika i u drugim službama. Kao jedno od rješenja potrebno je predvidjeti zakonsku mogućnost financiranja kroz donacije Hrvatske turističke zajednice, lokalnih turističkih zajednica te tijela lokalne samouprave. Navodi se primjer Općine Medulin, koja je 2019. godine potpisala ugovor sa Ministarstvom unutarnjih poslova o sufinanciranju smještaja dodatnih policijskih službenika u turističkoj sezoni koji dolaze iz djela kontinentalne Hrvatske. Nadalje, promjenom Zakona o turističkoj pristojbi omogućeno je lokalnim turističkim zajednicama reguliranje visine iznosa turističke pristojbe. Ciljanim povećanjem ove pristojbe moguće je usmjeravanje dijela prikupljenih sredstava u sigurnost destinacije. Turisti bi na taj način sami posredno ulagali u očuvanje sigurnosti destinacije u koju dolaze i u svoju vlastitu sigurnost.

#### **5.4.1. Nacionalne preporuke**

Vlastita turistička policija zasigurno bi bila bolji odgovor sve važnijim potrebama koje se nameću, te bi se ulaganje u obuku i razvijanje senzibilnosti za turistički sektor i dodatne vještine poput učenja stranih jezika – kod hrvatskih policajaca moglo iskoristiti i u djelovanju drugih odjela policije. Međutim, uvođenje turističke policije u Hrvatskoj ima jedan problem, a to je da postoji velika potreba za policijskim službenicima na hrvatskoj granici, posebice zbog migracijske krize, ali i pripreme ulaska Hrvatske u Schengen. Isto tako, valja napomenuti da je nezanemariva težina financijskog elementa cijeloga projekta. Poznato je da su mjesečna primanja policijskih djelatnika mala, što i postojeći policijski kadar ne motivira na ostanak u policijskoj službi, a regrutiranje mladih svedeno je na najniže moguće brojke. Edukacije o sigurnosti su nužne i vrlo je važno da su kontinuirane, kako kroz predavanja tako kroz različite materijale i pravovaljanu razmjenu informacija. Potrebno je komunikaciju s Ministarstvom unutarnjih poslova podići na višu razinu, te dati mogućnost veće savjetodavne uloga policije i SOA-e, utemeljene na stečenim iskustvima.

#### **5.4.2. Destinacijske preporuke**

Razvoj digitalne tehnologije te njena sveopća primjena otvorili su brojne mogućnosti pružanju veće sigurnosti u turističkoj destinaciji. Suvremeni turisti tijekom boravka u destinaciji često žure, užurbano mijenjaju lokacije svojeg boravišta, ne žele gubiti vrijeme na prijave ili jednostavno ne znaju jezik ni propise zemlje u koju dolaze. Zbog svega navedenoga mnoga kaznena djela u turističkoj destinaciji ostaju neprijavljena.

Kvalitetna aplikacija i programska podrška omogućila bi brzu prijavu turista bez čekanja u policijskim postajama te po možebitnom pronalasku stvari ili otkrivanju počinitelja, lakše pronalaženje vlasnika, odnosno žrtve. Također, treba obratiti pozornost na nedostatke kod takvih aplikacija, njihovu zlouporabu jer nema osobnog kontakta s policijskim službenicima koji ipak mogu, svojim iskustvom i stečenim znanjem, najbolje procijeniti situaciju u kojoj se eventualni prijavitelj nalazi. U svim policijskim postajama koje zaprimaju veći broj prijava turista trebalo bi nabaviti prevoditeljske softvere, odnosno aplikacije koji bi olakšale sporazumijevanje, posebice s onim turistima koji dolaze iz istočnih zemalja te se ne znaju služiti engleskim jezikom.

Vrlo je važno redovito pregledavati snimke kamera video nadzora na javnim mjestima kao što su trgovi i rive, kako bi se što preciznije moglo postići uočavanje kretanja sumnjivih osoba, te promptna razmjena informacija s policijom.

### 5.4.3. Lokalne preporuke

Jedan od zanimljivih modela pružanja sigurnosti turistima u destinaciji koji mogu biti alternativa postojećem modelu jesu snažno komunalno redarstvo koje je detaljno upoznato s problematikom destinacije. Ono je po Zakonu o lokalnoj samoupravi financirano i zaposleno u lokalnoj samoupravi. Može djelovati preventivno te rješavati problematiku koja nije zahtjevna. Odličan primjer učinkovitog komunalnog redarstva u Republici Hrvatskoj predstavlja Grad Novalja koji je, zbog specifične strukture turista koji tu dolaze, bio prisiljen tražiti hitna alternativna rješenja, kako bi sačuvali mir i dostojanstvo lokalnog stanovništva. Valja istaknuti kako je preduvjet uspješnog komunalnog redarstva posjedovanje financijskih sredstava koja je moguće odvojiti za tu namjenu, na primjer iz dijela turističke pristojbe koje turističke zajednice uplaćuju u kasu jedinice lokalne samouprave u visini od 30% ukupnog godišnjeg prihoda.

Privatno zaštitarstvo predstavlja prihvatljiv oblik u pružanju sigurnosti u turističkoj destinaciji posebno kod organiziranja događanja i velikih *eventa* tijekom turističke sezone, kada nije moguće angažirati temeljnu policiju u velikom broju za njihovo osiguranje. Kao primjer navodi se suradnja Općine Medulin sa lokalnom zaštitarskom tvrtkom „Crni vjetar“, koja osigurava razne velike *evente* kao što su *Cavae Romane* i *Adria Summer Festival*. Privatno zaštitarstvo kao *outsourcing*, ali i kao sastavni dio, tj. posebna organizacijska jedinica hotelijerskog poduzeća koja svoje djelovanje ima na većem geografskom području u više mjesta pojedine jedinice lokalne samouprave, predstavlja rješenje za očuvanje sigurnosti i reda u turizmu.

U današnje vrijeme postoji mogućnost primjene raznih alata i softvera koji omogućuju praćenje izgubljenih ili ukradenih predmeta, tj. pronađenih predmeta te ulaska onih vozila u zaštićeni prostor čije su tablice registrirane u sustavu. Kao primjer navodi se zaštićeni krajobraz „Donji Kamenjak“ na kojem je implementiran sustav nadzora vozila putem video nadzora i registracije tablica u isti.

Sugerira se i nastavak ulaganja u učenje stranih jezika, posebno zaštitara, koji su nažalost slabije educirani po tom pitanju, kako bi im se omogućilo lakše komuniciranje i savjetovanje naših gostiju o ponašanju sa svrhom vlastite samozaštite.

#### **5.4.4. Preporuke za poslovni subjekt – Arena Hospitality Group**

S obzirom da veliko hotelijersko poduzeće Arena Hospitality Group na području Općine Medulin ima 7 autokampova, 3 hotela i 1 turističko naselje, potrebno je dodatno postavljanje zaštitnih ograda na dijelovima kampova koji su neograđeni te redovito obilaziti kampove i provjeravati stanje ograde, kako bi se izbjeglo i spriječilo namjerno oštećivanje i neovlašteno ulaženje u kampove. Nadalje, potrebno je postavljanje video nadzora na mjestima gdje se ulazi u kamp i izlazi iz kampa, u skladu s mogućnostima, i uzduž ograda. Osvjetljavanje ugroženih dijelova kampa se također sugerira. Isto tako, bilo bi dobro izraditi te iznajmiti, po želji i potrebi gosta, dodatna spremišta uz mobilne kućice namijenjena spremanju posebnih skupocjenih bicikala i ostale opreme kao što su krovni nosači i ronilačka oprema. Bilo bi dobro organizirati i centralizirati sigurnosnu prostoriju, osigurati i educirati osobe koje se brinu o sigurnosti objekata. Također, moguće je oformiti analitički tim koji prikuplja i objedinjuje sigurnosne informacije na jednome mjestu, potom nastaviti jačati tehničku zaštitu objekata, povećati stupanj sigurnosti svih objekata i nastaviti s unaprjeđenjem mjera zaštite i samozaštite.

## 6. ZAKLJUČAK

Turizam kao pojava globalnih razmjera ima veliki gospodarski značaj, ali i važnu ulogu u dostizanju ciljeva održivog razvoja. Kako sve više gospodarstava u svijetu postaje značajnije ovisno o turizmu, postalo je veoma važno razumjeti koje varijable na koji način (pozitivno ili negativno) utječu na turističke tokove. Drugim riječima, pravilno pozicioniranje na dinamičnom i konkurentnom turističkom tržištu uvjetovano je praćenjem suvremenih trendova kroz koje se identificiraju kretanja potražnje, nove tržišne prilike, područja mogućih ulaganja i infrastrukturne potrebe.

Suvremeni turisti traže autentično iskustvo, zaštićenu prirodnu i kulturnu baštinu te čisto i sigurno okruženje. Analizom stavova turista o važnosti koju za njih imaju pojedini elementi ponude turističke destinacije, na primjeru Tomas istraživanja (2010., 2014. i 2017.) ustanovljeno je da se elementu „osobna sigurnost turista“ važnost tijekom promatranog osmogodišnjeg razdoblja bitno povećala (Tomas ljeta 2010. – 5. mjesto na rang ljestvici, a Tomas ljeta 2017. – 3. mjesto na rang ljestvici). Ova činjenica potvrđuje temeljnu hipotezu (H0) Diplomskog rada, koja kaže da se oblikovanjem i implementacijom sustava upravljanja sigurnošću turista može pridonijeti održivom razvoju neke turističke destinacije.

Kako bi se spoznalo na koji način sigurnost kao element ponude utječe na konkurentnost Hrvatske kao turističke destinacije, u radu je provedena analiza percepcije „osobne sigurnosti“ turista u Hrvatskoj u odnosu na odabrane turističke zemlje (Portugal, Španjolska, Francuska, Italija, Slovenija, Crna Gora, Grčka i Turska). Usporedbom podataka dobivenih Tomas istraživanjem 2010., 2014. i 2017. godine ustanovljeno je da se turisti kontinuirano osjećaju sigurnije u Hrvatskoj nego u drugim, njoj konkurentnim zemljama sjevernog Mediterana. No, postavlja se pitanje odgovara li takav osjećaj sigurnosti turista činjeničnom stanju i stoji li iza toga dobro ustrojen i upravljan sigurnosni sustav, posebice ako se zna da u turizmu postoje brojni sigurnosni problemi i prijetnje, poput migracija, terorizma, radikalizma i siromaštva. Da bi se dobio odgovor na to pitanje prikupljeni su i analizirani recentni podaci (2015. – 2019.) o evidentiranim kriminalnim djelima na području „najturističkije“ regije (Istarska županija) i općine (Općina Medulin) u Hrvatskoj. Ustanovljeno je da su u posljednje četiri godine sve vrste evidentiranih kriminalnih djela u Istarskoj županiji i Općini Medulin imale

opadajući trend, iako je istovremeno turistički promet bilježio stalni rast i bio koncentriran u nekoliko mjeseci ljetne turističke sezone. Također, istraženo je kako je ustrojen sigurnosni sustav u Hrvatskoj i koje mjere taj sustav provodi da bi stanje sigurnosti u turizmu bilo zadovoljavajuće odnosno u skladu s načelima održivog razvoja. Utvrđeno je da se mjere sigurnosti u turizmu provode na sljedećim razinama sigurnosnog sustava: nacionalna razina, destinacijska razina (Istarska županija), lokalna razina (Općina Medulin) i razina poslovnog subjekta (Arena Hospitality Group). Na temelju provedene analize dane su preporuke za unaprjeđenje sustava upravljanja sigurnošću u hrvatskom turizmu i to za svaku od promatranih razina toga sustava. Poseban osvrt je dan na proces upravljanja održivim razvojem turističke destinacije i potrebu uključivanja aktivnosti kriznog menadžmenta u taj proces.

Temeljem svega navedenog može se zaključiti da je u suvremeno doba osobna sigurnost svakog pojedinca postala najvažniji čimbenik održivog razvoja i da će to ostati u budućnosti. S obzirom da sigurnost i turizam idu ruku pod ruku smatra se da će biti dugoročno održive one turističke destinacije koje će znati upravljati sigurnošću turista i domicilnog stanovništva. Jer, ukoliko turist smatra da su putovanje i boravak u nekoj destinaciji nesigurni ili se osjeća nesigurno ili ugroženo tijekom boravka u destinaciji, to može biti vrlo štetno za turističku industriju destinacije i rezultirati padom turističkog prometa na tom području.

## 7. LITERATURA

### Knjige i poglavlja u knjigama:

1. Bušelić, M., Križman Pavlović, D., (2013) The Safety of Tourists - A Factor of Tourism Competitiveness and Sustainable Development in the Republic of Croatia. u: *Sustainable Tourism: An Interdisciplinary Approach*. Krbec, D. (ur.) Pula: Juraj Dobrila University of Pula, Faculty of Economics and Tourism «Dr. Mijo Mirković», str. 251. – 274.
2. Čavlek, N. et al. (2011) *Turizam: Ekonomske osnove i organizacijski sustav*. Zagreb: Školska knjiga.
3. Dulčić, A. (2001) *Upravljanje razvojem turizma*. Zagreb: Mate.
4. Floričić, T., Floričić, B. (2019) Destinacijski dionici i afirmacija inovativnih turističkih proizvoda – kulturnih atrakcija. u: Floričić, T., Floričić, B. (ur.). *Kulturna baština u turističkoj destinaciji*. Pula, Medulin: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Općina Medulin. str. 47. – 72.
5. GSTC (2013). *Global Sustainable Tourism Council Criteria for Destination*. USA: Washington DC.
6. Križman Pavlović, D. (2019) Održivi menadžment turističke destinacije i suradnja. u: Floričić, T., Floričić, B. (ur.). *Kulturna baština u turističkoj destinaciji*. Pula, Medulin: Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Općina Medulin. str. 73. – 109.
7. Križman Pavlović D. (2008) *Marketing turističke destinacije*. Zagreb: Mikrorad d.o.o.
8. Matika, D.; Gugić, A. (2007) *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica.net.
9. Magaš, D. (1997) *Turistička destinacija*. Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija, 1997.
10. Magaš, D. (2003) *Turistička destinacija*. Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija, 2003.
11. Magaš, Dragan, *Destinacijski menadžment- modeli i tehnike*, Opatija, 2008.
12. Tatalović, S., Grizold A., Cvrtila V. (2008) *Suvremene sigurnosne politike*. Zagreb: Golden marketing-Tehnička knjiga
13. Vukonić, Boris, Čavlek, Nevenka, *Riječnik turizma*, Zagreb, 2001.

## Članci u časopisima:

1. Akrap, G., Kalinić, P. (2015): Forced migrations – powerful non kinetic weapon, national security and the future, Vol. 16, No. 2 – 3, str. 10 – 28
2. Buhalis, D., Marketing the competitive destination of the future, Tourism Management, Vol. 21. No.1., 2000., str. 7.
3. Bošković, T. (2008) Održiv turizam kao suvremeni koncept razvoja turizma. *Škola biznisa*, 4. broj, str. 123.
4. Marić, S., (2012), Terorizam kao globalni problem, *MediaAnali: međunaordni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*, Vol. 6, No.11., str. 20.
5. Mesić, M.(2002): Globalizacija migracija, *Migracijske i etničke teme*, Vol. 18., No. 1, str. 7 – 22
6. Penava, M. (2011): Utjecaj migracija na europsko tržište rada, *Ekonomski misao i praksa*, god. XX, br. 2, Zagreb., str. 335. – 362.
7. Tatalović S.; Malnar D. (2015) Sigurnosni aspekti izbjegličke krize u rasnoj strukturi države i slabljenja njezina kulturnog identiteta. *Političke analize*, Vol.6 No.23, str. 23. – 29.

## Internet izvori:

1. Ciljevi održivog razvoja: <https://croatianbureauofstatistics.github.io/sdg-indicators/>, (pristupano 02.12.2020.)
2. ETIS:[https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en) (pristupano 07.12.2020.)
3. European Commission, 2016.: <https://ec.europa.eu/> (pristupano 02.12.2020.)
4. Europski parlament: <https://www.europarl.europa.eu/portal/hr> (pristupano 05.12.2020.)
5. Kennell J. (2014) Carrying capacity, tourism. In: Jafari J., Xiao H. (eds) *Encyclopedia of Tourism*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-01669-6\\_24-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-01669-6_24-1) (pristupano 15.09.2020.).
6. Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske (MINT), 2013.: <https://mint.gov.hr/> (pristupano 10.12.2020.)
7. Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske (MUP), 2020.: <https://mup.gov.hr/> (pristupano 10.12.2020.)



8. Master plan turizma Istarske županije 2015. – 2025., Turistička zajednica Istarska županija, Poreč, 2015: <https://www.istra.hr/hr/business-information/tzi/master-plan-turizma-istre> (pristupano 08.12.2020.)
9. Sveučilište u Rijeci: [www.fthm.uniri.hr/znanost/eu-projekti/završeni-projekti](http://www.fthm.uniri.hr/znanost/eu-projekti/završeni-projekti) (pristupano 12.12.2020.)
10. Hrvatska enciklopedija. URL: <http://enciklopedija.hr> (03.09.2020.)
11. Tourism for SDGs: <http://tourism4sdgs.org/> (pristupano 10.10.2020.)
12. Ured Vijeća za nacionalnu sigurnost, 2017.: <https://www.uvns.hr/hr> (pristupano 13.12.2020.)
13. The World Economic Forum, 2017. : <https://www.weforum.org/> (pristupano 13.12.2020.)
14. Webster online dictionary, 2003.: <https://www.merriam-webster.com/> (pristupano 19.12.2020.)
15. RH portal indikatora Ciljeva održivog razvoja (SDG), <https://croatianbureauofstatistics.github.io/sdg-indicators/> (pristupljeno 10.studen.2020.).

### **Ostalo:**

1. Labaš, D. (2020.) 50 kriznih aktivnosti poduzeća za odgovor na COVID-19 krizu.
2. DEFIMI., Javorović, (2003.) Zbornik radova stručnog savjetovanja, Turizam – Terorizam – Sigurnost, Zagreb 2003.
3. Crnbori E. (2018.) Implementacija održivog razvoja turizma na gospodarstvo općine Medulin. Završni rad. Fakultet ekonomije i turizma Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli.
4. Strategija održivog razvitka Republike Hrvatske (2009). Zagreb: Narodne novine.
5. Hrvatska turistička zajednica (2002) Strateški marketinški plan hrvatskog turizma 2001. – 2005., konačno izvješće, Zagreb: THR, Barcelona i Horwath Consulting
6. Mitroff, I., Pearson, C., Harrington, L. (1996). The essential guide to managing corporate crises: A step-by-step handbook for surviving major catastrophes, Oxford University Press.

7. TOMAS Ljeto – Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj, Institut za turizam, Zagreb, za 2010., 2014. i 2017. godinu.
8. Vulin, MUP Zbornik radova, 2019.
9. World development report 1992: Development and the Environment (1993). World Bank.

## 8. POPIS SLIKA

Slika 1. Sedamnaest globalnih ciljeva održivog razvoja.

Slika 2. Opći model turističke destinacije.

Slika 3. Životni ciklus turističke destinacije.

Slika 4. Model procesa održivoga menadžmenta turističke destinacije u užem smislu.

Slika 5. Okvir za analizu turističkih trendova.

Slika 6. Model procesa donošenja odluke međunarodnog turizma.

Slika 7. Terorizam – prijatelj turizmu.

Slika 8. Prikaz razina upravljanja u dinamičnim sustavima.

Slika 9. Organizacijska struktura sustava zaštite i sigurnosti u turizmu.

Slika 10. Gradovi i općine u Istarskoj županiji.

Slika 11. Raspodjela stanovništva Istarske županije prema starosti u 2011. godini.

Slika 12. Struktura stanovništva Istarske županije prema završenoj školi u 2011. godini.

Slika 13. Struktura stanovništva Istarske županije prema narodnosti u 2011. g.

Slika 14. Broj putnika u Zračnoj luci Pula u razdoblju 2005. – 2014.

Slika 15. Struktura dolazaka inozemnih putnika u Zračnu luku Pula prema zemlji podrijetla u 2014. godini (01.01. – 15.10.2014.).

Slika 16. Duljina cesta u Istarskoj županiji 2014. prema skupinama razvrstanih cesti.

Slika 17. Struktura smještajnog kapaciteta u Istarskoj županiji prema tipovima smještaja u 2002. i 2014. godini.

Slika 18. Struktura privatnog smještaja u Istarskoj županiji po klasterima 2014. godine.

Slika 19. Dolasci turista u Istarsku županiju po mjesecima u 2002., 2008. i 2014. godini.

Slika 20. Struktura noćenja koje su ostvarili inozemni turisti u Istarskoj županiji u 2002., 2008. i 2014. godini prema glavnim emitivnim tržištima.

Slika 21. Percepcija osobne sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na odabrane turističke zemlje u 2010., 2014. i 2017. godini.

## 9. POPIS TABLICA

Tablica 1. Tipologija turističkih destinacija prema ciljnim tržištima i aktivnostima.

Tablica 2. Klasifikacija turističkih destinacija temeljem indeksa putovanja.

Tablica 3. Europski sustav turističkih indikatora – ETIS.

Tablica 4. Udio visokoobrazovanih osoba u dobnoj skupini 15-64 godine u Europskoj uniji, odabranim zemljama članicama Europske unije te u Istarskoj županiji.

Tablica 5. Cestovna udaljenost nekih europskih gradova od Pule

Tablica 6. Smještajni kapacitet u Istarskoj županiji po tipovima smještaja u 2014.

Tablica 7. Struktura turističkih proizvoda u Istarskoj županiji.

Tablica 8. Evidentirana kaznena djela na području Istarske županije, 2015. – 2019.

Tablica 9. Evidentirana kaznena djela na području Općine Medulin, 2015. – 2019.

Tablica 10. Pet najbolje rangiranih elementa hrvatske turističke ponude prema njihovoj važnosti u 2010., 2014. i 2017. godini

Tablica 11. Percepcija osobne sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na odabrane turističke zemlje u 2010., 2014. i 2017. godini.

## 10. SAŽETAK

Turizam kao pojava globalnih razmjera ima veliki gospodarski značaj, ali i važnu ulogu u dostizanju ciljeva održivog razvoja. Suvremeni turisti traže autentično iskustvo, zaštićenu prirodnu i kulturnu baštinu te čisto i sigurno okruženje. S obzirom na to, u radu se istražilo kolika je važnost sigurnosti turista za održivi razvoj turističke destinacije. Istraživanjem je potvrđena temeljna hipoteza (H0) da oblikovanje i implementacija sustava upravljanja sigurnošću turista može pridonijeti održivom razvoju neke turističke destinacije. Dane su i preporuke za unaprjeđenje sustava upravljanja sigurnošću u hrvatskom turizmu i to za svaku od razina toga sustava – nacionalna razina, destinacijska razina, lokalna razina i razina poslovnog subjekta. Poseban osvrt je dan na proces upravljanja održivim razvojem turističke destinacije i potrebu uključivanja aktivnosti kriznog menadžmenta u taj proces.

**Ključne riječi:** sigurnost turista, održivi razvoj turističke destinacije, sigurnosni sustav, krizni menadžment, Hrvatska, Istarska županija.

## 11. SUMMARY

Tourism as a phenomenon of global proportions has great economic significance, but also an important role in achieving goals of sustainable development. Modern tourists are looking for an authentic experience, protected natural and cultural heritage and a clean and safe environment. With this in mind, the paper investigates the importance of tourist safety for the sustainable development of a tourist destination. The research confirms the basic hypothesis (H0) that the design and implementation of a tourist safety management system can contribute to the sustainable development of a tourist destination. Recommendations are also given for the improvement of the safety management system in Croatian tourism, for each of the levels of that system - national level, destination level, local level and business entity level. Special attention was given to the process of managing the sustainable development of the tourist destination and the need to include crisis management activities in this process.

**Keywords:** tourists' safety, sustainable development of a tourist destination, security system, crisis management, Croatia, Istria County.