

# Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije

---

**Vorkapić, Ema**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management / Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:191:138573>

*Rights / Prava:* [Attribution 4.0 International](#)/[Imenovanje 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-08**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of Faculty of Tourism and Hospitality Management - Repository of students works of the Faculty of Tourism and Hospitality Management](#)



**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**  
**Preddiplomski sveučilišni studij**

**EMA VORKAPIĆ**

**Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije**

**The importance of security in development of a tourist destination**

Završni rad

Opatija, 2024.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI**  
**Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**  
**Preddiplomski sveučilišni studij**  
Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu  
Studijski smjer: Menadžment u turizmu

**Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije**

**The importance of security in development of a tourist destination**

Završni rad

**Kolegij:** Međunarodni turizam

**Student:** Ema Vorkapić

**Mentor:** Prof. dr. sc. Romina Alkier

**Matični broj:** 24872

Opatija, Ožujak 2024.



SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA  
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU  
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT  
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

## IZJAVA O AUTORSTVU RADA I O JAVNOJ OBJAVI OBRANJENOG ZAVRŠNOG RADA

**Ema Vorkapić**

(ime i prezime studenta)

**24872**

(matični broj studenta)

**Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije**

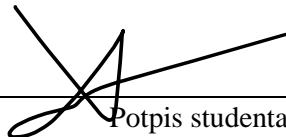
(naslov rada)

Izjavljujem da sam ovaj rad samostalno izradila/o, te da su svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima, bilo da su u pitanju knjige, znanstveni ili stručni članci, Internet stranice, zakoni i sl. u radu jasno označeni kao takvi, te navedeni u popisu literature.

Izjavljujem da kao student–autor završnog rada, dozvoljavam Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci da ga trajno javno objavi i besplatno učini dostupnim javnosti u cjelovitom tekstu u mrežnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci.

U svrhu podržavanja otvorenog pristupa završnim radovima trajno objavljenim u javno dostupnom digitalnom repozitoriju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci, ovom izjavom dajem neisključivo imovinsko pravo iskorištavanja bez sadržajnog, vremenskog i prostornog mog završnog rada kao autorskog djela pod uvjetima *Creative Commons* licencije CC BY Imenovanje, prema opisu dostupnom na <http://creativecommons.org/licenses/>.

U Opatiji, 11.06.2024.

  
\_\_\_\_\_  
Potpis studenta

## **Sažetak**

Analizirajući prethodne incidente u turističkim destinacijama i turizmu, kao i predviđajući buduće, lako je zaključiti da nijedna zemlja koja želi prosperitet u turizmu ne može to postići bez istovremenog razvoja sigurnosti kao ključnog dijela turističke ponude. Sigurnost se sve više ističe kao ključan faktor u odabiru destinacije putovanja, stoga države ne bi trebale promatrati sustav i mjere sigurnosti kao nepotreban trošak, već ih trebaju integrirati u organizaciju i troškove usluga. Velike hotelske i turističke tvrtke trebale bi imati razrađene krizne planove, protokole postupanja u izvanrednim situacijama te redovito obavještavati turiste o potencijalnim opasnostima i mjerama poduzetim za njihovo spašavanje. Također, moguće je napraviti mobilne aplikacije koje omogućuju pozivanje hitnih službi, pružaju upute za ponašanje u kriznim situacijama i slično. Svi dionici trebaju primjenjivati sofisticirane sigurnosne mjere poput nadzornih kamera, kontrole pristupa objektima, razmjene informacija te obuke osoblja za postupanje u kriznim situacijama. Stoga je jasno da je sigurnost ključni čimbenik u razvoju turizma u bilo kojoj zemlji i destinaciji.

Ključne riječi: sigurnost; turizam; turistička destinacija; turist

## Sadržaj

<b>UVOD</b>	<b>1</b>
<b>1. OSNOVNE KARAKTERISTIKE TURISTIČKE DESTINACIJE</b>	<b>2</b>
1.1. TURISTIČKA DESTINACIJA KAO SUSTAV	3
1.2. VRSTE TURISTIČKIH DESTINACIJA	4
1.3. TIJEK RAZVOJA TURISTIČKE DESTINACIJE	6
1.4. ODRŽIVOST TURISTIČKE DESTINACIJE	8
<b>2. ULOGA I ZNAČAJ SIGURNOSTI U TURIZMU</b>	<b>9</b>
2.1. SIGURNOST KAO ELEMENT RAZVOJA TURIZMA	10
2.2. SIGURNOSNI PROBLEM U TURIZMU	11
2.3. GLAVNE SIGURNOSNE PRIJETNJE U TURIZMU	12
<b>3. ZNAČAJ SIGURNOSTI ZA RAZVOJ TURISTIČKE DESTINACIJE</b>	<b>17</b>
3.1. UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU U DESTINACIJI	18
3.2. INSTITUCIJE POVEZANE SA SIGURNOŠĆU U TURISTIČKOJ DESTINACIJI	20
3.3. STANDARDI VEZANI SA SIGURNOŠĆU DESTINACIJA	23
3.4. KRIZNI MENADŽMENT U TURISTIČKOJ DESTINACIJI	23
3.5. PREPORUKE ZA UNAPREĐIVANJE UPRAVLJANJA SIGURNOŠĆU TURISTIČKIH DESTINACIJA	25
<b>ZAKLJUČAK</b>	<b>28</b>
<b>LITERATURA</b>	<b>29</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA</b>	<b>30</b>

## Uvod

U ovom završnom radu opisuje se pojam i značaj kakav sigurnost ima za razvoj turističke destinacije te koje su opasnosti s kojima se turisti susreću. Tema rada izabrana je zbog sve većeg utjecaja sigurnosti kao vanjskog faktora na razvoj turističkih destinacija diljem svijeta. Glavni cilj rada je istaknuti važnost sigurnosti za održivi turizam te detaljnije objasniti poveznicu između sigurnosti i turizma. Pri pisanju rada korišteni su podatci iz literature koja obuhvaća teme sigurnosti u turizmu i turističkoj destinaciji, uključujući razne knjige, članke i internetske izvore navedene na kraju rada. Rad je, osim uvoda i zaključka, podijeljen na tri poglavlja. U prvom poglavlju definiraju se osnovne karakteristike turističke destinacije. Tu se promatra turistička destinacija kao sustav, zatim se prikazuju vrste turističkih destinacija te se promatra tijekom razvoja turističke destinacije. Kao posljednja teza prvog dijela rada smjestila se tematika održivosti turističke destinacije. Nadalje, u drugom poglavlju definira se uloga i značaj sigurnosti u turizmu te se razmatra sigurnost kao element razvoja turizma, zatim sigurnosni problemi te glavne sigurnosne prijetnje u turizmu koje se ujedno i smatraju najvećim prijetnjama suvremenog turizma. U trećem poglavlju pod nazivom „Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije“ razmatra se sustav upravljanja sigurnošću u turizmu, nabrajaju se i opisuju institucije koje su povezane sa sigurnošću u turističkoj destinaciji. Također spominju se i standardi vezani sa sigurnošću destinacije te je važno spomenuti i krizni menadžment u turističkoj destinaciji. Na kraju poglavlja govori se o preporukama za unapređivanje upravljanja sigurnosti u turističkoj destinaciji, potom slijedi zaključak i popis korištene literature.

# 1. Osnovne karakteristike turističke destinacije

U današnjem svijetu gdje su riječi poput turist, turizam i turistička destinacije sveprisutne u svakodnevnom govoru, često se postavlja pitanje kako ih pravilno interpretirati. Važno je jasno definirati ove pojmove, ne smo zbog pristupa turizmu na znanstvenoj razini, već i radi boljeg razumijevanja same turističke pojave.

Turističku destinaciju možemo definirati kao optimalnu kombinaciju fiksnih i varijabilnih čimbenika te mogućnost djelovanja u skladu s preferencijama tržišta, neovisno o administrativnim granicama.<sup>1</sup>

Pod turističkom destinacijom podrazumijevamo užu ili širu prostorno cjelovito obuhvaćenu jedinicu čiji turistički proizvod kao rezultat izvorne i izvedene turističke ponude ima potencijalnu ili stvarnu turističku utrživost.<sup>2</sup> Ova područja obično obiluju raznovrsnim prirodnim ljepotama, kulturnim znamenitostima, povijesnim spomenicima, te bogatom gastronomskom ponudom ili drugim zanimljivim sadržajima koji privlače turiste. Bitno je istaknuti da uspjeh turističke destinacije ovisi o kvaliteti njezine infrastrukture, marketinškim aktivnostima, upravljanju turističkim tokovima te iskustvu koje pruža posjetiteljima.

Današnje vrijeme nosi različite sigurnosne izazove u turizmu. Mjere sigurnosti dovedene su na višu razinu zbog niza terorističkih napada u važnim svjetskim turističkim destinacijama koje su u datom momentu dovele do nesigurnosti. Zbog takvih događaja neizostavno je istaknuti da je sigurnost turista u turističkim destinacijama najvažniji čimbenik svake turističke destinacije.

---

<sup>1</sup> Magaš, Turistička destinacija, 18.

<sup>2</sup> Meler, „Marketinški identitet turističke destinacije hrvatskog Podunavlja,“ 212.



## 1.1. Turistička destinacija kao sustav

Turistička destinacija jedan je od elemenata turističkog sustava i to upravo onaj koji privlačenjem turista i motiviranjem njihova dolaska potiče djelovanje cjelokupnog sustava te povezuje sve njegove dijelove.<sup>3</sup> Većina je turističkih destinacija spoj sljedećih komponenti (tzv. šest A):<sup>4</sup>

1. Atrakcije (*eng. Attractions*) – obuhvaćaju prirodne i kulturne znamenitosti koje su ključne za poticanje početne motivacije turista da posjete destinaciju
2. Receptivni sadržaj (*eng. Amenities*) – uključuje razne objekte za smještaj i ugostiteljstvo, trgovine, zabavne aktivnosti i druge usluge koje su na raspolaganju posjetiteljima
3. Pristupačnost (*eng. Accessibility*) – obuhvaća razvoj i održavanje učinkovitih prometnih veza, uključujući međunarodne prometne terminale i lokalni javni prijevoz
4. Dostupni paket – aranžmani (*eng. Available packages*) – obuhvaćaju unaprijed pripremljene aranžmane koje nude posrednici u prodaji putovanja i njihovi agenti.
5. Aktivnosti (*eng. Activities*) – obuhvaćaju sve dostupne aktivnosti u destinaciji koje su na raspolaganju posjetiteljima tijekom njihovog boravka
6. Dodatne usluge (*eng. Ancillary services*) – obuhvaćaju marketinške, razvojne i koordinacijske aktivnosti koje provodi destinacijska organizacija zbog zadovoljavanja potreba posjetitelja i potrošača.

Sustav turističke destinacije sastoji se od prethodno navedenih elemenata, a procesi koji se odvijaju unutar destinacije pretvaraju te elemente u rezultate koji su korisni za različite sudionike. Svaka turistička destinacija posjeduje svoj jedinstven skup karakteristika, koji je oblikovan geografskim položajem, kulturom, poviješću te suvremenim trendovima razvoja. Zbog toga je razvoj svake turističke destinacije potrebno promatrati kao individualnu cjelinu.

---

<sup>3</sup> Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, 61.

<sup>4</sup> Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, 61.

## 1.2. Vrste turističkih destinacija

Različiti tipovi turističkih destinacija zahtijevaju različite pristupe upravljanja, što ovisi o nizu faktora, uključujući vrstu same destinacije. Stoga je važno definirati vrstu turističke destinacije kao ključni korak u postavljanju strateškog upravljanja destinacijom. Razlikovanje vrsta destinacija omogućuje postavljanje ciljeva koji su temeljni element svake strategije. Međutim, ostvarivanje tih ciljeva nije moguće bez temeljne analize trenutnog stanja. U nastavku ćemo istražiti različite tipologije turističkih destinacija.

1. Klasična koncepcija – turističke destinacije se dijele na primorske, planinske, jezerske, otočne i drugo.<sup>5</sup>

2. Prema gradovima i turističkim centrima:<sup>6</sup>

Glavni gradovi – većina gradova privlači posjetitelje iz različitih razloga, uključujući turističke, poslovne, obiteljske, kulturne i administrativne. Turisti se često okupljaju na određenim područjima koja obiluju arheološkim nalazištima, trgovinama, kulturnim instalacijama i zabavnim atrakcijama.

Razvijeni tradicionalni centri – naselja koja su dugo vremena razvijana kao turistički centri obiluju hotelima, barovima i drugim turističkim objektima koji okružuju centralno područje. Ta naselja mogu biti planirana ili izgrađena na spektakularan način.

*Touring* centri – gradovi koji obiluju sekundarnim turističkim atrakcijama, dobro su prometno povezani sa zemljama iz kojih dolaze turisti te su okruženi prirodnim ili kulturnim znamenitostima.

Svrhovito izgrađeni turistički centri – infrastruktura i sadržaj su potpuno posvećeni ispunjavanju zahtjeva turista. Građevine su izgrađene u istom periodu, iako je arhitektonski stil strogo kontroliran, to ne garantira da je usklađen s okolinom ambijentom. Centar pruža sve potrebne sadržaje posjetiteljima tijekom njihovog boravka.

3. Prema stupnju važnosti – ovu podjelu razvila je svjetska turistička destinacija (WTO), a turističke destinacije dijele se na udaljene destinacije, glavnu destinaciju i motivirajuće destinacije

---

<sup>5</sup> Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, 64.

<sup>6</sup> Laws, Tourism destination management, 23.

4. Prema stupnju posjećenosti<sup>7</sup>:

Klasični turistički centri – turističke destinacije koje svojim prirodnim, kulturnim ili povijesnim bogatstvima potiču turiste na duži boravak.

Turistički centri smješteni u prirodnom okruženju (divljini) – turističke destinacije s izuzetno privlačnom prirodom, gdje se mogu pronaći različite vrste biljnog i životinjskog svijeta te potiču turističke aktivnosti

Poslovne turističke destinacije – urbanistička središta koja su obnovila svoju povijesnu jezgru i gospodarske sektore kako bi produžili boravak poslovnih partnera i ljudi.

„*Stopover*“ ili među destinacije – destinacije smještene na sredini puta između početnih točaka putovanja i glavnih turističkih odredišta. Karakteriziraju ih raznolika ponuda smještaja te restorana i kafića.

Destinacije kratkog zadržavanja – tipovi destinacija koje privlače nacionalnu, a često i međunarodnu publiku zbog svojih zanimljivih atrakcija. Takve destinacije mogu biti ruralne ili urbanizirane, uključujući i glavne gradove.

Dnevne destinacije – destinacije koje uglavnom privlače posjetitelje koji borave samo tijekom jednog dana, mogu se razlikovati od obalnih destinacija do velikih trgovačkih centara.

5. Prama prostornoj disperziji putovanja:<sup>8</sup>

Putovanja u jednu destinaciju – turist tijekom cijelog boravka zadržava se u istoj destinaciji.

Kružno putovanje sa jednom žarišnom destinacijom – turist tijekom putovanja obilazi više destinacija u kružnom putovanju, pri čemu je jedna od njih glavna.

Osnovna destinacija – mjesto gdje se turisti zadržavaju tijekom putovanja i koje služi kao polazište za posjet drugim destinacijama unutar kruga osnovne destinacije.

Regionalno kružno putovanje – posjet različitim destinacijama unutar regije.

„Lančano“ putovanje – posjet više turističkih destinacija bez naglašene primarne destinacije.

6. Prama ciljnim tržištima i aktivnostima:<sup>9</sup>

Urbana – aktivnosti koje se provode su: kupanje, razgledavanje, kratki odmori

---

<sup>7</sup> Lumsdon, Marketing for tourism, 241.

<sup>8</sup> Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, 65.

<sup>9</sup> Buhalis, „Marketing the competitive destination of the future“, 7.

Morska – sunce, more, sport

Alpska – zdravlje, skijanje, planinski sportovi

Ruralna – opuštanje, sport, učenje

Destinacije autentičnog trećeg svijeta – autentičnosti, aktivnosti specijalnog interesa, avantura

Jedinstvene – egzotične – ekskluzivne – posebne prigode (godišnjice, meni mjesec)

7. Prama indeksu putovanja: glavna destinacija, međunarodni prometni centar s funkcijom glavne destinacije, prometni centar, regionalni prometni centar / važna turistička atrakcija, „*Stopover*“ ili među destinacija<sup>10</sup>

Iz navedenih tipologija možemo zaključiti da je turistička destinacija složen koncept koji generira različite vrste destinacija s različitim pristupom. Posljednja tipologija turističkih destinacija proizašla je iz indeksa putovanja te se ističe kao najrasprostranjenija i jedna od najdetaljnijih iz razloga što uzima u obzir trajanje i tok putovanja turista.

### **1.3. Tijek razvoja turističke destinacije**

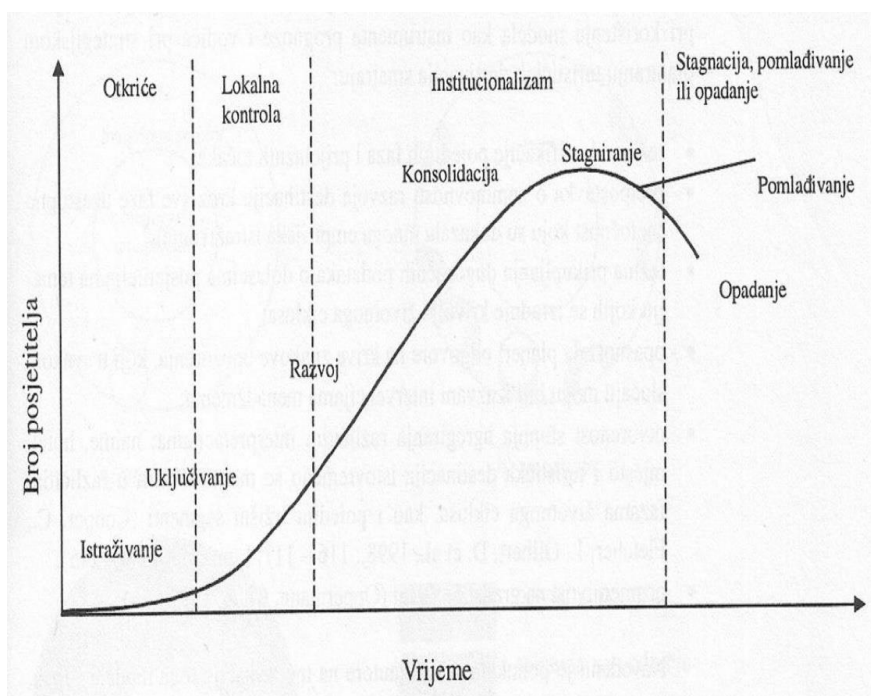
Razvoj turističke destinacije je usko povezan sa razvojem turizma. Kako se suočava s izazovima i promjenama na turističkom tržištu tako se i sama destinacija također mijenja i razvija.

Turistička destinacija prolazi kroz različite studije razvoja, određena utjecajem raznih faktora nestabilnosti, bez obzira na njihov izvor u okruženju ili unutar same destinacije. Identificiranjem tih studija kroz pokazatelje rasta, obično ekonomske prirode, može se pratiti životni ciklus destinacije kroz vrijeme. Ovaj ciklus evolucije turističke destinacije paralelan je s životnim ciklusom drugih proizvoda, gdje prodaja raste paralelno s razvojem proizvoda.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, 68.

<sup>11</sup> Magaš, Turistička destinacija, str. 21



**Slika 1: Životni ciklus turističke destinacije, Butlerov model**

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

Butlerov model (Slika 1) poznat je kao koncept životnog ciklusa te predstavlja teoriju koja opisuje putanju kroz koju prolazi turistička destinacija u šest različitih faza svog života: istraživanje, angažiranje, razvoj, konsolidacija, stagnacija i propadanje/pomlađivanje. Važno je istaknuti da je trajanje svake faze i ukupnog životnog ciklusa individualno te da varira od destinacije do destinacije.<sup>12</sup> U svakoj fazi se prati broj posjetitelja tijekom vremena od početka razvoja destinacije, a upravo to rezultira krivuljom koja pokazuje životni ciklus destinacije.

Životni ciklus turističke destinacije počinje u fazi istraživanja koja je karakterizirana niskim brojem posjetitelja, netaknutim prirodnim atrakcijama, ograničenom turističkom ponudom te nedostatkom marketinških aktivnosti prema potencijalnim tržištima.

Nakon istraživanja dolazi faza angažiranja koja slijedi kada destinacija pokazuje potencijal za uspjeh. U ovoj fazi broj posjetitelja raste, turistička ponuda se razvija te se pripremaju projekti za budući razvoj.

<sup>12</sup>Križman Pavlović, Marketing turističke destinacije, str. 70

Faza razvoja označava dolazak velikog broja turista. Budući da je turizam sektor koji povezuje različite sektore, javno – privatno partnerstvo postaje ključno, uključujući međunarodne, nacionalne, regionalne i lokalne dionike koji surađuju kako bi postigli zajedničke ciljeve i ciljeve održivog razvoja. Linearni rast broja posjetitelja postaje eksponencijalan tijekom ove faze. Međutim, nagli i prekomjeren porast turista u kratkom vremenskom razdoblju može negativno utjecati na destinaciju zbog prekomjernog iskorištavanja resursa i smanjenja kvalitete usluge.

U fazi konsolidacije prethodni eksponencijalni rast broja turista ponovno se stabilizira na linearnu stopu, što ukazuje na približavanje maksimalnom kapacitetu destinacije za prihvaćanje posjetitelja.

Stagnacija označava postizanje maksimalnog broja posjetitelja koje destinacija može primiti, što zahtijeva sve veće napore u ekonomskom, socijalnom i ekološkom smislu. Nakon određenog vremena u fazi stagnacije životni ciklus destinacije može krenuti prema poboljšanju ili propadanju. To ovisi o sposobnosti nadležnih tijela da upravljaju turističkom destinacijom te da prepoznaju probleme i poduzmu potrebne aktivnosti kako bi stvorili novu kvalitetu, nove atrakcije i alternative. Ako su problem prepoznati i poduzete su odgovarajuće mjere, destinacija ulazi u fazu pomlađivanja, privlačeći nove posjetitelje bez gubitka postojećih. Faza pomlađivanja usko je povezana s načelima održivog razvoja s ciljem povećanja broja posjetitelja dok se istovremeno sprječava propadanje destinacije. No, ako problemi nisu riješeni broj posjetitelja će s vremenom opadati, a destinacija će izgubiti na vrijednosti te će ući u fazu propadanja.

#### **1.4. Održivost turističke destinacije**

Turistička destinacija predstavlja jedinstveni poslovni entitet koji zahtijeva adekvatno vođenje kako bi postigao maksimalne rezultate. Prema mnogim autorima suvremeni pristup upravljanja turističkom destinacijom mora biti utemeljen na principu održivosti, što zahtijeva prelazak s tradicionalnog modela upravljanja na održivi model.

Upravljanje održivim razvojem turističke destinacije definira se kao poslovna aktivnost koja koordinira suradnju različitih dionika destinacije s ciljem oblikovanja i tržišnog plasiranja konkurentnog i održivog turističkog proizvoda te poticanja održivog turizma. Ključno je postići učinkovitu i profitabilnu konkurentnost na tržištu uz očuvanje kvalitete dostupnih resursa. Što se tiče sadržaja održivog menadžmenta turističke destinacije, uspješno se mjeri primjenom tradicionalnih poslovnih vještina radi povećanja konkurentnosti, ali isto tako i sposobnošću održivog upravljanja okolišem kako bi se osigurao održivi razvoj.

Također, važno je istaknuti da održivost turističke destinacije postaje sve važnija tema u svijetu turizma zbog rastuće svijesti o potrebi zaštite okoliša, kulturnog nasljeđa i lokalne zajednice. Zajednica nastoji pronaći ravnotežu između ekonomske, sociokulturnih i ekoloških aspekata osiguravajući da turizam donosi korist bez negativnih utjecaja na okoliš, kulturu i lokalno stanovništvo.

## **2. Uloga i značaj sigurnosti u turizmu**

Oni koji ozbiljno planiraju razvijati turizam kao ključnu gospodarsku granu moraju organizirati sigurnost kako za turiste tako i za pružatelje turističkih usluga, te unaprijed primjenjivati mjere zaštite. Domaćini trebaju pružiti gostoprimstvo koje uključuje garantiranje sigurnosti turista od trenutka prelaska državne granice, kroz boravak na destinaciji pa sve do odlaska iz zemlje.

Sigurnosna djelatnost zahtijeva implementaciju sigurnosnih protokola koji su usmjereni na poticanje turizma kao ključne ekonomske grane, ali istovremeno osiguravaju zaštitu putnika koji žele istraživati, uživati u ljepotama zemlje, rekreirati se, nadahnuti se, obogatiti se duhovno te odmoriti. Kako bi se to moglo postići u uvjetima mogućih rizika, važno je razviti i primijeniti široki spektar općih i specifičnih sigurnosnih mjera u turizmu.<sup>13</sup>

Sigurnost igra ključnu ulogu u turizmu jer utječe na dojam koji turisti stvaraju o destinaciji i može značajno utjecati na njihovu odluku o putovanju. Neki od važnih aspekata sigurnosti u turizmu su zaštita turista od mogućih prijetnji, poput kriminala, terorizma, bolesti ili prirodnih katastrofa. Zaštita lokalnog stanovništva te očuvanje reputacije je izrazito važno iz razloga što incidenti povezani sa nedostatkom sigurnosti mogu negativno utjecati na ugled turističke destinacije, što može rezultirati dugoročnim posljedicama kao što su smanjenja broja turista, gubitak prihoda te padom ugleda destinacije. Destinacije koje se percipiraju kao sigurne imaju veće šanse za privlačenje investicija u turističku infrastrukturu i poticanje ekonomskog rasta.

Ukratko, sigurnost ima snažan utjecaj na uspjeh turizma stvarajući pozitivno okruženje za turiste, potičući razvoj destinacije i pridonoseći održivom razvoju turizma.

## **2.1. Sigurnost kao element razvoja turizma**

Sigurnost je vođeni proces koji uključuje učenje i predviđanje, a informacije o događajima od interesa za sigurnost služe za poboljšavanje razumijevanja sigurnosnih aspekata zbog daljnjeg razvoja znanja o prijetnjama te provođenju odgovarajućih mjera zaštite kako bi se osigurala kvalitetna turistička ponuda i sigurnost turista. Osim klasičnih izazova ugrožavanja sigurnosti, moderni društveni razvoj donosi nove prijetnje poput ekonomskih kriza, etničkih sukoba, migracija, međunarodnog terorizma, organizacijskog kriminala i globalnog zagađenja okoliša.<sup>14</sup>

Turisti često donose odluke o putovanjima temeljene na njihovim percepcijama više nego na stvarnosti. Uključivanje percipiranog rizika u proces odlučivanja turista može poremetiti uobičajen obrasc donošenja odluka. Potencijalni turisti uspoređuju različite destinacije prema onome što percipiraju kao koristi i cijene. Pored standardnih troškova putovanja, smještaja,

---

<sup>13</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 18.

<sup>14</sup> Tatalović, Grizold i Cvrtila, Suvremene sigurnosne politike, 10.



hrane i zabave oni se suočavaju i s psihološkim, društvenim i vremenskim troškovima. Dodatni troškovi naročito kod međunarodnih putovanja uključuju bolesti, nesreće, terorizam ili kriminal. Kada su dvije destinacije na uskom izboru i obećavaju slične koristi, ona koja je manje rizična postaje vjerojatni izbor. Stoga će turisti nastaviti uspoređivati prednosti i troškove različitih destinacija kako bi odabrali onu koja je najsigurnija i nudi najviše koristi po najnižim cijenama.

## 2.2. Sigurnosni problem u turizmu

Sigurnosni izazovi u turizmu nastaju kada opći nivo sigurnosti padne ispod praga koji se smatra prihvatljivim za obavljanje turističke aktivnosti.<sup>15</sup> Uzrok takvog pada najčešće su pojedinci ili organizacija s ciljem ostvarivanja negativne koristi. Turističke destinacije također postaju meta terorističkih napada te iz tog razloga dodatno doprinosi kompleksnosti sigurnosnih izazova u ovom sektoru. Nadalje, nedostatak organiziranosti i neadekvatna primjena sigurnosnih mjera od strane pravnih subjekata također mogu rezultirati sigurnosnim problemima u turizmu.

Zbog propusta ili namjernog zanemarivanja primjene općih ili specifičnih sigurnosnih mjera u turizmu, mogu se pojaviti ozbiljne posljedice po zdravlje i imovinu turista, ali i za samu turističku organizaciju. Neke od sigurnosnih prijetnji u turizmu obuhvaćaju:<sup>16</sup>

1. Fizičke ozljede poput: zatrovanja zaraženom hranom, povrede, prijelomi, bolesti, sunčanica, smrzavanje, gubitak svijesti, ugriz zmije ili pauka i sl.
2. Prirodne katastrofe kao što su: potresi, ekološke nesreće, požari, prekidi opskrbe strujom i vodom i sl.
3. Socijalne prijetnje koje uključuju: prijevare, terorističke napade, krađe, otmice, nestanak osobe, ubojstva i sl.

Turizam obuhvaća putovanja u nepoznatu okolinu koja se razlikuje od uobičajenog okruženja, često u stranu zemlju, što često podrazumijeva različite sigurnosne standarde. Turisti se često opuštaju od svakodnevnih obaveza te traže odmor, rekreaciju, zabavu i istraživanje nepoznatog, pri čemu često zanemare sigurnosne propise te upravo iz tog razloga nisu ni

---

<sup>15</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 81.

<sup>16</sup> Matika i Gugić, turizam i sigurnost, 82.

turističke organizacije te koje to moraju osigurati. Stoga, sigurnosni problem mogu proizaći iz:<sup>17</sup>

1. Nove sredine – područje gdje uobičajeni sustav sigurnosti kojeg turisti imaju u svakodnevnom životu nije prisutan, što može otežati pravilno reagiranje u nepoznatom sigurnosnom okruženju.
2. Novog stanja – označavanje situacije u kojoj se smanjuje sposobnost predviđanja mogućih prijetnji, prepoznavanja opasnosti i brige za vlastitu sigurnost.
3. Kulturoloških razlika – stvaraju prilike za pogrešno tumačenje ponašanja i namjera turista u nepoznatoj sredini
4. Kršenja normi ponašanja – nastaje kada turisti smatraju da su slobodni činiti što god žele, ignorirajući uobičajen standarde ponašanja lokalne zajednice
5. Velikog broja ljudi na malom prostoru – bez osnovnog znanja o postupcima zaštite u slučaju opasnosti, posebno u situacijama poput prirodnih ili tehnoloških katastrofa.
6. Pogodnosti – turizam otvara mogućnosti za ilegalne trgovine drogom i ljudima, privlačeći pojedince i organizacije koje se bave ilegalnim aktivnostima te provode kriminalne radnje
7. Neprofesionalnosti – nesposobnost profesionalnog ponašanja, koja se očituje kroz tretiranje turista kao objekta za profit, često dovodi do zanemarivanja njihovih prava na siguran boravak u turističkoj destinaciji.

### **2.3. Glavne sigurnosne prijetnje u turizmu**

Turizam je kompleksna pojava koja se razvija ovisno o stanju i razini razvijenosti mnogih drugih sektora gospodarstva, naročito ugostiteljstva, prometa, prehrambene industrije i trgovine. Nije bitna samo razvijenost tih sektora već i sigurnost koju pružaju. Rizici kao što su nesreće u prometu, kriminalni napadi tijekom putovanja ili boravka u hotelu, požari, trovanja hranom, zaraze i slično. Sve to utječe na izbor turističke destinacije, dužinu boravka, ponovne posjete i preporuke drugima. Upravo zato osim interesa za atrakcijama, turisti postavljaju

---

<sup>17</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 82.

pitanja vezana uz zdravlje i sigurnost destinacije, žele znati koji dijelovi grada su rizični, kakva je stopa kriminala te trebaju li se cijepiti protiv određenih bolesti i slično. Na primjer to mogu biti kriminalne aktivnosti poput krađe, otmice, silovanja i ubojstva, kao i razne bolesti koje mogu uzrokovati smrt te prirodne katastrofe poput požara, potresa, tsunamija i sve učestalijeg terorizam koji ozbiljno narušava razvoju turizma. Sve su to glavne sigurnosne prijetnje turističkim destinacijama te nitko ne može predvidjeti točan trenutak kada bi se takvi događaji mogli dogoditi. Stoga svaka zemlja koja ozbiljno promišlja o turizmu kao gospodarskoj grani mora stvoriti uvijete za bolju sigurnost turista. To nije individualni zadatak turističke destinacije već cijele zemlje, posebno cijelog političkog i obrambeno – zaštitnog sustava. Ukupno stanje u zemlji igra ključnu ulogu u razvoju turizma i uspješnosti sudjelovanja na međunarodnom turističkom tržištu. To predstavlja opći okvir u kojem djeluju turističke organizacije i gdje turisti provode svoje vrijeme te sudjeluju u raznim aktivnostima.

Migracije označavaju prostorno kretanje ljudi iz njihovih mjesta prebivališta u druge zemlje u potrazi za boljim životnim uvjetima. Takvo kretanje koje uključuje emigracije i imigracije uz prirodno kretanje stanovništva, ključno je za određivanje broja ljudi na određenom području te stvaranje potencijalne radne snage. Problematika migracija može imati značajan utjecaj na turizam, iako se često analizira kroz politički kontekst. U negativnom kontekstu ilegalne migracije mogu dovesti do narušavanja sigurnosti državnih granica i stoga se smatraju prijetnjom nacionalnoj suverenosti. Također, mogu utjecati na društvenu strukturu, promjenu domaće kulture, vrijednosti te ekonomsko blagostanje. Međutim, u pozitivnom smislu, migracije mogu donijeti korist kroz kulturološku raznolikost, bolje razumijevanje, solidarnost i međusobnu pomoć. Dolazak migranata iz iste etničke ili vjerske skupine može izazvati promjene, dok se izbjegličke krize poput one s kojom se suočava Europska unija događaju već dugo u suvremenoj povijesti. Migracije su oduvijek bile prisutne, a njihov se tretman mijenjao s vremenom.<sup>18</sup>

Migracijska kriza koja je počela 2015. godine u Europi ima dvostruki karakter. Na jednoj strani su dobrovoljne migracije unutar Europe, gdje ljudi iz ruralnih i južnih područja sele u urbana središta sjeverozapadne Europe u potrazi za boljim zaposlenjem, većim prihodima i poboljšanim životnim uvjetima. Takvi migranti potaknuti su ekonomskim motivima te su dobro informirani o svojim odredištima, očekujući tamo već pripremljen posao, dom, školu ili vrtić

---

<sup>18</sup> Tatalović i Malnar, „Sigurnosni aspekti izbjegličke krize u rasnoj strukturi države i slabljenja njezinog kulturnog identiteta“, 24.

za djecu, te sve što je potrebno za udoban život s većim standardima nego u njihovoj domovini. Na drugoj strani, odnosno drugi aspekt ove krize obuhvaća izbjeglice i migrante s Bliskog istoka i Afrike koji bježe iz svojih zemalja i domova zbog ratnih sukoba i ekstremnog siromaštva te u Europi nalaze ciljano utočište od situacije.<sup>19</sup>

Terorizam i terorističke aktivnosti prisutne su već dugo vremena, no posebno su se istaknuli kao ozbiljna društvena prijetnja tijekom 19. i 20. stoljeća. Terorističke akcije često rezultiraju velikim brojem žrtava i znatnom materijalnom štetom. One se obično događaju iznenada, na nepredvidivim mjestima i u nepoznatim društvenim kontekstima. Terorizam je postao univerzalni i globalni fenomen koji se može manifestirati gotovo bilo gdje i bilo kada, koristeći različite metode. Može se pretpostaviti koja su područja više izložena mogućim terorističkim napadima, ali je nemoguće u potpunosti kontrolirati, nadzirati i organizirati preventivne mjere protiv terorističkih napada. Terorizam je obavijen velom tajne s bitnim naglaskom na činjenicu da je neprijatelj anonimn, nepredvidiv i često nevidljiv u tom smislu da gotovo svaki građanin može biti smatran potencijalnim teroristom. Stoga je terorizam velika prijetnja s kojom se društveni sustav mora ozbiljno suočiti u svim svojim segmentima.

Terorizam se definira kao namjerna primjena ilegalnog nasilja ili prijetnja njime kako bi se unijelo strah s ciljem prisiljavanja ili zastrašivanja vlasti ili društva radi postizanja općih političkih, vjerskih ili ideoloških ciljeva. Pojam teror prvi je put korišten tijekom francuske revolucije kako bi se opisalo širenje općeg straha u političke svrhe, poznato kao terorizam. Ciljevi terorističkih akcija mogu biti politički, usmjereni na stjecanje i zadržavanje moći ili nepolitički koji uključuju vjerske, nacionalne ili druge ciljeve.

Neki od turističkih napada usmjeri na turističke destinacije od 2001. godine su:

1. World Trade Center, rujan 2001. godine
2. Noćni klub na Baliju, 2002. godine
3. Željeznički terminal u Madridu, 2004. godine
4. Podzemna željeznica u Londonu, 2005. godine
5. Restorani, koncertna dvorana Bataclan, nogometni stadion u Parizu, 2015. godine
6. Plaža u Tunisu, 2015. godine
7. Samoubilački napad u Jakarti, 2016. godine
8. Bombaški napad u Ankari, 2016. godine

---

<sup>19</sup> Akrap i Kalinić, „Forced migrations – powerful non kinetic weapon, national security and future“, 10.

9. Zračna luka i podzemna željeznica u Bruxellesu, 2016. godine

10. Advent u Berlinu, 2016. godine

11. Kazališna dvorana u Moskvi, 2024. godine

S obzirom na porast broja terorističkih napada, primijećen je značajan pad potražnje za turističkim putovanjima u tim destinacijama. Istovremeno turističke agencije bilježe pad interesa za putovanjima i destinacijama koje nisu direktno pogođene turističkim napadom, ali su u blizini tih destinacija. Potencijalni turisti osjećaju veliki strah i nesigurnost u vezi s putovanjima. Turisti postaju meta jer su u slobodno vrijeme oslobođeni vjerskih i političkih podjela, obično su obrazovani, otvorni za promjene i putuju kako bi širili mir i blagostanje. Teroristi svjesno ciljaju poznate lokacije, gradove ili turističke destinacije, znajući da će ti napadi biti medijski praćeni i da će izazvati veći interes. Oni biraju poznata mjesta gdje se okuplja veliki broj ljudi što rezultira većim brojem žrtava. Mediji igraju važnu ulogu zato što pravovremene i relevantne informacije mogu smanjiti strah i napetost te pridonijeti uspostavljanju povjerenja.

Kriminal ili kršenje zakona predstavlja djelo ili postupak protiv kojega je propisana kazna prema zakonu. Turisti trebaju biti na oprezu kada je riječ o kriminalu kako ne bi postali žrtve istog. Neke zemlje su poznate po organiziranom kriminalu te su stoga vrlo opasne destinacije. Na primjer, Argentina je 2014. godine proglasila izvanredno stanje zbog porasta kriminala. Upozorenja koja izdaju države ne smiju se ignorirati. Kako bi se bolje razumjele posljedice kriminala na turizam i društvo te poduzele preventivne mjere, važno je imati informacije o trendovima kriminaliteta i javnom mišljenju o istom. Na razini Europske unije priroda i opseg kriminaliteta mogu se mjeriti na dva načina: službena statistika o kriminalitetu koju vodi policija i međunarodno istraživanje žrtva kriminala (ICVS). Prvi izvor ne omogućuje usporedbu apsolutnih i relativnih brojeva među državama članicama zbog različitih zakonskih propisa i metoda prikupljanja statističkih podataka o kriminalitetu. Ipak, ti podatci mogu pružiti uvid u trendove kriminaliteta kroz određeno vremensko razdoblje. Drugi pristup obuhvaća široki program standardiziranih istraživanja uzoraka koji analizira iskustvo stanovnika u vezi s kriminalitetom diljem različitih zemalja.

Porastom broja turista, povećava se i prisustvo lopova i kradljivaca. Veći broj krađa događa se na plažama, parkiralištima, hotelima, apartmanima i drugim mjestima gdje se okuplja veliki broj ljudi. Najčešće su na meti krađe torbice, novčanici, mobiteli i osobni dokumenti.

Mnoge turističke destinacije mogu biti izrazito opasne za žene koje često postaju meta lokalnih muškaraca i prijeti im opasnost od silovanja. One u takvim destinacijama moraju biti izrazito oprezne i ozbiljno shvatiti upozorenja koja primaju, recimo ne hodaju same osobito ne noću. Žene su često ciljane žrtve posebno zbog njihovih prava na samostalnost odluke o seksualnosti. Jedan od primjera je grupni napad na mladu Indijku u Indiji, taj događaj je šokirao lokalnu i svjetsku javnost te su zabilježeni znatno manji dolasci turistkinja na to područje.

Zadržati dobro zdravlje tijekom putovanja uglavnom zahtijeva primjenu zdravog razuma uz dodatnu pažnju na mjere opreza povezane s sigurnošću putovanja. Prilikom posjete turističkim destinacijama važno je da turisti istraže lokalne uvjete života, zdravstvene rizike povezane s određenim mjestima, smještaj, sigurnosne probleme te dostupnost zdravstvenih usluga. U nekim destinacijama cijepljenje je obavezno, dok je u drugim potrebno ovisno o sezoni i lokaciji unutar zemlje. Turisti trebaju biti upoznati s mogućim zaraznim bolestima koje su specifične za određeno odredište.

Siromaštvo je stanje u kojem pojedincima ili obiteljima nedostaju materijalna sredstva potrebna za zadovoljavanje osnovnih životnih potreba ili za održavanje standarda života prihvatljivog u društvu. Po obliku razlikujemo: apsolutno, relativno i subjektivno siromaštvo.<sup>20</sup>

Apsolutno siromaštvo definira se kao nemogućnost zadovoljavanja osnovnih životnih potreba nužnih za opstanak, poput hrane, odjeće, stanovanja i prijevoza. Granica apsolutnog siromaštva ovisi o standardima života u različitim društvima i mijenja se sa promjenama troškova života. Ono često uključuje ekstremne oblike siromaštva poput gladovanja i beskućništva.

Relativno siromaštvo određuje se u odnosu na prihvatljiv standard života u društvu i vremenu. Definicija relativnog siromaštva mijenja se sa promjenom percepcije minimalnog prihvatljivog životnog standarda. Pojedinci mogu biti siromašni samo u usporedbi sa drugima u društvu. Relativno siromaštvo često uključuje manje ozbiljne oblike siromaštva, ali je još uvijek znatno niže od prosijeku u društvu. Nejednakost u bogatstvu ili dohotku obično se koristi kao pokazatelj relativnog siromaštva.

Subjektivno siromaštvo temelji se na samoprocjeni pojedinca, uzimajući u obzir njihove osobne želje i iskustva. Neki se mogu smatrati siromašnima iako objektivna mjerila to ne

---

<sup>20</sup> <https://www.enciklopedija.hr/clanak/siromastvo> (28.4.2024.)

potvrđuju, dok drugi, unatoč tome što pod objektivnim mjerilima spadaju u siromašnu skupinu, sebe ne vide kao siromašne.

Pojam „novo siromaštvo“ povezan je s problemima financijske nesigurnosti i promjenama u obiteljskim oblicima, poput nezaposlenosti, nestabilnih poslova i dugova. U kontekstu turističke potrošnje, subjektivno i novo siromaštvo igraju važnu ulogu, budući da su povezani s turističkim potrebama i percepcijom ispunjanja zadovoljstva.

### **3. Značaj sigurnosti za razvoj turističke destinacije**

Suvremeni turizam i sigurnost su čvrsto povezani. Danas je sigurnost ključan faktor prilikom odabira turističke destinacije. Unatoč tome, potpuna sigurnost nikada nije zajamčena jer neki događaji su nepredvidivi i teško ih je potpuno spriječiti. Sigurnost igra ključnu ulogu kao faktor za uspjeh turističke destinacije. One koje se percipiraju kao sigurne privlače veći broj posjetitelja. Prilikom planiranja putovanja, ljudi često uzimaju u obzir sigurnosne faktore kao što su stope kriminala, politička stabilnost i prirodne katastrofe. Negativi događaji poput terorističkih napada ili prirodnih katastrofa mogu ozbiljno naštetiti reputaciji turističke destinacije. To može dugoročno utjecati na turizam, dovodeći do smanjenjem broja posjetitelja i samih prihoda, također sigurne destinacije privlače investitore, potiču rast lokalnih

gospodarstava kroz stvaranje radnih mjesta, povećanje prihoda od turizma i razvoj infrastrukture.

Ulaganje u sigurnost turističkih destinacija nije samo moralna obaveza prema posjetiteljima i lokalnom stanovništvu, već i strategija za dugoročan uspjeh i prosperitet destinacije.

### **3.1. Upravljanje sigurnošću u destinaciji**

Turizam se može promatrati kao složena društvena pojava koju moderna ekonomska analiza često objašnjava i opisuje kroz teoriju sustava. Društveni sustavi su iznimno kompleksni, sastavljeni od socijalnih, prirodnih, gospodarskih, tehničkih i drugih faktora. Ključna karakteristika ovih sustava je tendencija prema ravnoteži gdje promjena u jednom dijelu sustava izaziva promjene u cijelom sustavu. Razvoj i stanje sustava ovise o kvaliteti i količini informacija koje se razmjenjuju među njegovim dijelovima. Također, turizam se može promatrati i kao zasebni sustav i kao dio gospodarskog sustava. Tri su glavne promjenjive varijable ovoga sustava: turist kao potrošač, proizvođači turističkih usluga i roba te posrednici koji povezuju potrošače i proizvođače. Ovaj sustav podsjeća na proizvodno – potrošački model koji se koristi u različitim kontekstima. Turizam se može promatrati kroz različite aspekte:<sup>21</sup>

1. Nacionalni aspekt obuhvaća institucije, udruge i druge entitete koji sudjeluju u stvaranju turističkih proizvoda i zadovoljavaju potrebe turista
2. Teritorijalni aspekt temelji se na administrativnoj podjeli županija, gradova i općina gdje turistička mjesta služe kao nositelji turističke ponude.
3. Destinacijski aspekt definiran je tržištem bez obzira na administrativne granice.

Današnji turisti traže integriranu kvalitetu koja obuhvaća tehnički standardiziranu ponudu, raznolikost i autentičnost sadržaja. Planiranje i upravljanje takvim sustavom postaje izazovno zbog potrebe da turizam obuhvati lokaciju, mjesto i regiju kao konačno odredište putovanja i boravka turista.<sup>22</sup> Upravljanje sigurnošću u turizmu predstavlja vođenje dinamičkog sustava koji se sastoji od dva osnovna dijela koji se međusobno povezani: upravljački dio sustava koji je odgovoran za nadzor i donošenje odluka te izdavanje izvršnih naloga te upravljački dio sustava koji izvršava naloge i pruža izvješća o trenutnom stanju.

---

<sup>21</sup> Matika i Guguć, Turizam i sigurnost, 267.

<sup>22</sup> Matika i Guguć, Turizam i sigurnost, 267.



Nadzor je kontinuirani proces, dok se izvješćivanje obavlja samo kada je potrebno ili kada postoji razlog za to. U turizmu koji se često smatra fleksibilnim sustavom, prikladno je promatrati sustav kao cjelinu koja se sastoji od tri razine upravljanja: vođenje, operativno upravljanje i izvršno upravljanje. Ove razine upravljanja zapravo imaju tri dimenzije: stratešku, operativnu i taktičku.

Na strateškoj razini upravljanja uprava postavlja ciljeve i usmjerava unutarnje procese kako bi operativno upravljanje bilo sposobno učinkovito reagirati na buduće zahtjeve. Na ovoj razini provodi se usporedba sa postavljenim ciljevima, izdaju se zadatci i optimiziraju procesi. Na primjer, sektor zaštite unutar tvrtke je odgovoran za fizičku zaštitu, a većina zadataka sigurnosti je u nadležnosti policije.

Druga razina upravljanja je operativna koja je odgovorna za optimalno korištenje resursa prema zadacima koje postavlja vođa. Informacije na ovoj razini dolaze isključivo putem izvršnog upravljanja. Ako bi informacije izravno stizale na operativnu razinu to bi dovelo do degradacije parametara sustava i do njegove nestabilnosti. Izvršno upravljanje prati proces u dijelu domene procesnih parametara te omogućuje stvaranje cjelovite slike stanja procesa samo na razini operativnog upravljanja. Na primjer, zaštita i sigurnost unutar tvrtke povjerena je vanjskoj tvrtki zaštite, iako ovlasti zaštitara nisu usklađene s njihovom odgovornošću, što je slično prethodnom primjeru.

Treća razina upravljanja je taktička. Na ovoj razini odvija se izvršno upravljanje koje nadgleda rad djelatnika koji obavljaju zadatke kako bi osigurali da proces ostane unutar postavljenih granica tolerancije. Glavi cilj taktičkog upravljanja je održavanje procesa unutar uskih granica tolerancije. Ključna karakteristika ovog oblika upravljanja je pouzdanost i osiguranje da će zaposlenici izvršiti svoje zadatke na precizno definiran način i u određenom vremenskom okviru. Parametri rada i tolerancije za taktičko upravljanje postavljaju se na operativnoj razini upravljanja, koja mora imati potpuno razumijevanje karakteristika i ograničenja taktičkih upravljanja i njihovog trenutnog stanja. Na primjer, zadatci zaštite i sigurnosti nekog poduzeća mogu biti povjereni lokalnim vlastima. Uloga lokalne policije, zajednice, turističkih organizacija i lučkih kapetanija može biti ključna. Samo regulacija je često prisutna, posebno u većim turističkim destinacijama i gradovima gdje su sjedišta regionalnih i lokalnih vlasti. Ova vrsta sigurnosne kulture često je prepoznatljiva i važna za održavanje stabilnosti u tim područjima.

### 3.2. Institucije povezane sa sigurnošću u turističkoj destinaciji

Efikasnost upravnog sistema u domeni nacionalne sigurnosti održava se kroz sposobnost države da zaštiti osnovne vrijednosti zajednice od svih prijetnji, ali i da osigura njen razvoj i blagostanje građana. Sigurnosna politika podrazumijeva korištenje raznovrsnih instrumenata i mehanizama kako bi se osigurala sigurnost zajednice i operacionalizirala načela sigurnosnog djelovanja.<sup>23</sup> Ona mora biti usmjerena na pripremu i obranu države i zajednice od različitih prijetnji, uzimajući u obzir nacionalne resurse te prilagodljiva globalnim, regionalnim i nacionalnim promjenama. Takva politika može biti kratkoročna ili dugoročna, ali mora biti uravnotežena i konzistentna kako ne bi izazvala nesigurnost.

Ustroj ili sigurnosna struktura koja upravlja nacionalnim sigurnosnim sistemom razlikuje se od države do države, ali većinom je dio izvršne vlasti, dok manji dio koji nadzire zakonitost rada može biti u okvirima zakonodavne i sudske vlasti. U većim demokratskim državama uključuje:<sup>24</sup>

1. Šef izvršne vlasti – bilo da je riječ o predsjedniku ili premijeru, ovisno o nutarnjem uređenju države
2. Vijeće za nacionalnu sigurnost – koje ima savjetodavnu funkciju i odgovara sefu izvršne vlasti
3. Resorna ministarstva – koja pridonose izradi strategije nacionalne sigurnosti unutar svojih nadležnosti, kao i drugih strategija poput strategije razvoja. Na temelju usvojenih strategija oblikuje se resorna strategija koja obuhvaća područja poput vanjske politike, gospodarstva, obrane, socijalne politike i drugih.
4. Obavještajna struktura – unutra državne uprave ima zadaću prikupljanja informacija, analiziranja i procjene te suradnje s drugim institucijama unutar i izvan zemlje.
5. Neovisne institucije – također pružaju važan doprinos u analizi trendova na globalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini.
6. Parlamentarni odnosi – za nacionalnu sigurnost i obranu imaju ključnu ulogu u osiguravanju demokratskog nadzora nad zakonitošću djelovanja u području nacionalne sigurnosti.

---

<sup>23</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 41.

<sup>24</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 42.

Nadalje, važno je objasniti ulogu sigurnosnih službi, obavještajna i protuobavještajna služba, policije, službi za vatrogastvo, službi u sustavu 112, uprave za zaštitu i spašavanje kao i drugih službi i institucija koje su usko povezane sa sigurnošću u turističkim destinacijama.

Službe sigurnosti su relativno novi koncept, nastao početkom 20. stoljeća kako bi se suočile s rastućim prijetnjama. Iako ne postoji univerzalno prihvaćena definicija, one su specijalizirane institucije koje država osniva radi zaštite ustavnog poretka i nacionalne sigurnosti. Njihov glavni zadatak je prikupljanje informacija o različitim prijetnjama te provođenje aktivnosti kojima se te prijetnje sprječavaju. Važno je napomenuti da se njihov rad razlikuje od policijskih aktivnosti. Službe sigurnosti se uglavnom fokusiraju na obavještajne i protuobavještajne djelatnosti.

Primarni fokus djelovanja službi sigurnosti leži u zaštiti ustavnog poretka i nacionalne sigurnosti, što uključuje suprotstavljanje stranim obavještajnim službama, sprečavanje gospodarske špijunaže, borbu protiv organiziranog kriminala, sprečavanje terorističkih aktivnosti te kontrolu oružja za masovno uništenje. Također, one se bave zaštitom visokih državnih dužnosnika, stranih diplomata i drugih važnih osoba te poduzimaju mjere zaštite vlade i njezinih institucija od različitih prijetnji.

Službe sigurnosti također provode sigurnosne provjere za osobe koje obnašaju ili će obnašati osjetljive dužnosti u državnoj upravi kako bi osigurale da se povjerene informacije ne zloupotrijebe. Njihov naglasak leži na preventivnom djelovanju i sprečavanju prijetnji kako bi se očuvala stabilnost i sigurnost države.

Obavještajne službe su podijeljene na civilni i vojni sektor te djeluju unutar sustava državne uprave kao samostalne agencije ili u sklopu nekog ministarstva kao što su ministarstvo vanjskih poslova ili ministarstvo obrane.<sup>25</sup> U nekim državama postoji centralna agencija koja koordinira aktivnostima drugih obavještajnih službi, dok su u drugim državama sve službe neovisne, a njihov rad se koordinira iz ureda premijera ili posebnog ureda za tu svrhu. Zadaća obavještajnih službi je prikupljanje informacija u inozemstvu i izvan inozemstva, njihova obrada je analiza te dostavljanje rezultata korisnicima unutar državne uprave. Te informacije uključuju političke, vojne, znanstvene, obrazovne, tehnološke, ekonomske, socijalne, ekološke i slične podatke s naglaskom na one koji upućuju na moguće prijetnje nacionalnoj sigurnosti ili interesima države.

---

<sup>25</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 43.

Obavještajne službe koriste različite metode prikupljanja informacija, uključujući ljudske izvore, elektromagnetske signale, slikovne izvore i otvorene izvore.

S druge strane imamo protuobavještajne službe koje su odgovorne za prikupljanje informacija unutar nacionalne države, njihovu obradu i analizu te dostavljanje rezultata korisnicima unutar državne uprave. Za razliku od obavještajnih službi, protuobavještajne službe su primarno defanzivne i usmjerene na otkrivanje i neutralizaciju vanjskih prijetnji, često su integrirane u poslove sigurnosnih službi.<sup>26</sup> Koristeći tajne tehnike prikupljanja podataka, otkrivaju operacije i izvore stranih obavještajnih službi te štite vlastite tajne podatke i izvore.

Uloga policije je održavanje javnog reda i mira u državi. Zakon definira policiju kao javnu službu koja štiti temeljna ustavna prava i slobode građana, kao i druge vrijednosti zaštićene Ustavom. Iako se pojam policije i njezina funkcija mijenjala tijekom povijesti, ona ostaje instrument prisile. U demokratskim državama djeluje unutar pravne države i načela vladavine prava, uz postojanje mehanizama demokratske kontrole. Zakonodavstvo definira širok spektar policijskih zadaća, uključujući zaštitu osoba i imovine, sprečavanje i otkrivanje kaznenih djela, reguliranje prometa, te nadzor nad državnim granicama. Glavi fokus njezina rada usmjeren je na suzbijanje opasnosti i održavanje sigurnosti.

Na razini države Služba za vatrogastvo u glavnom sjedištu uprave nadzire stanja i događaje u području vatrogastva, razvijanju strateških planova i zadataka za vatrogastvo te brine o obuci i opremljenosti vatrogasaca i drugih sudionika u gašenju požara. Služba izravno upravlja državnim intervencijskim pristojbama i koordinira operativno djelovanje svih sudionika u intervencijama. Unutar Službe postoje dva odjela: odjel operativnog dežurstva i vatrogasnih intervencija, te odjel tehnike, planiranja nadzora vatrogastva. Ključna zadaća vatrogasaca uključuje prikupljanje i analiziranje informacija o požaru, upravljanje komunikacijskim centrom, vođenje velikih vatrogasnih intervencija, vođenje zračnim i kopnenim snagama te drugo.

Služba za sustav 112 postala je predmetom velikog interesa javnosti nakon uvođenja broja 112, koji je postao najvidljiviji aspekt sustava zaštite i spašavanja. Nastala je iz prethodnih centara za obavještavanje te je njezina ključna zadaća podizanje optativne spremnosti i osposobljenosti centara 112. Zadatak joj je da planira, predlaže i koordinira implementaciju suvremene tehnologije kako bi se osigurala učinkovitost centara. Nadalje, Služba 112 treba

---

<sup>26</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 44.

pružiti tehnološku osnovu za razvoj komunikacijske i informacijsko – računalne tehnologija potrebne za rad svih državnih institucija i omogućiti sudjelovanje u međunarodnoj komunikaciji. Kroz cijeli dan njezini centri prikupljaju i obrađuju informacije s terena te obavještavaju i uzbuđuju građane, pravne osobe i državne institucije o opasnostima i njihovim posljedicama. U Službi za sustav 112 postoje: Državni centar 112, odjel za plansko operativne poslove, odjel za sustav javnog uzbuđivanja i operativnu tehniku, odjel za komunikacijsko – informacijsku tehnologiju.<sup>27</sup>

### **3.3. Standardi vezani sa sigurnošću destinacija**

Kako bi destinacija bila konkurentna na globalnoj razini, ključno je razviti poseban naglasak na kvalitetu. Kvaliteta se definira kao svojstvo turističke usluge ili robe bez nedostatka. Mnoge kompanije pridodaju poseban značaj upravljanju kvalitetom, često poštujući standarde upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom (TQM) predstavlja sustav poslovanja koji se temelji na konkurentnom unapređivanju kvalitete. Uvođenjem TQM – a zahtjeva promjene u načinu poslovanja s naglaskom na potpuno zadovoljstvo kupaca ili korisnika turističkih usluga.

Sustav upravljanja kvalitetom (QMS) sastoji se od zahtjeva QMS koji zajedno s ISO dokumentima čine koherentan skup. QMS se neprekidno interno povezuje s potrebama kupaca.<sup>28</sup> Polazi od zahtjeva kupaca te pruža usluge ili proizvode koji mjere razinu zadovoljstva kupaca. ISO standardi predstavljaju integrirane sustave podrške upravljanja kvalitetom, što ih čini uspješnom primjenom načela TQM – a. ISO 9000 je niz međunarodnih normi koje se prihvaćene u stotinama zemalja i primijenjene u tisućama proizvedenih i uslužnih organizacija diljem svijeta. Koordinacija razvoja ISO standarda provodi se putem tajništva sa sjedištem u Švicarskoj, a obuhvaća metode testiranja, specifikacije, terminologiju, analizu i zahtjeve u vezi s proizvodima, opremom, procesima i uslugama.

### **3.4. Krizni menadžment u turističkoj destinaciji**

---

<sup>27</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 51.

<sup>28</sup> Matika i Gugić, Turizam i sigurnost, 268.

Razmatranje pojma kriza nije jednostavno. Često se kriza opisuje kao negativno i štetno stanje, te kao nestabilna situacija obilježena opasnošću.

Krizni menadžment je specifična grana upravljanja usmjerena na vođenje organizacije kroz krizne situacije. Obuhvaća identifikaciju prirodne krize, intervenciju radi smanjenja štete te poduzimanje koraka za oporavak od mogućih posljedica. Ključni aspekt kriznog upravljanja uključuju prepoznavanje krize, izoliranje njezinog utjecaja, komunikaciju tijekom krize, kontrolu štete, procjenu mogućnosti oporavka, izradu kriznog plana, odabir strategije, intervenciju te preuzimanje odgovornosti za ishod. Krizni menadžment također odgovara na pitanja kako postupiti pri nastupanju za vrijeme i nakon krize te kako se pripremiti za moguće buduće situacije takvoga tipa. U vrijeme krize, krizni menadžment primjenjuje strategije kako bi se kriza prevladala što je brže moguće i kako bi se situacija okrenula u korist organizacije. Osnovna podjela kriza i katastrofa je: prema mjestu nastanka i prema duljini trajanja. Što se tiče mjesta nastanka mogu se podijeliti na interne koje su rezultat internih događaja kao što su nesreće na radnom mjestu ili krađe gostiju i eksterne koje proizlaze iz vanjskih nepredvidivih faktora poput potresa ili tsunamija. Zatim što se tiče duljine trajanja postoje tri osnovne kategorije: trenutačne koje se događaju iznenada i bez prethodnog upozorenja kao što su potresi i tsunami, razvijajuće krize i katastrofe koje se postupno razvijaju i često se mogu djelomično zaustaviti ili ograničiti poput poplava ili uragana, te kontinuirane krize koje mogu trajati tjednima, mjesecima ili čak godinama kao što su ratovi ili dugotrajni sukobi.

Krizne aktivnosti na odgovor COVID – 19 krize. Poduzeća diljem svijeta su zbog ove krize implementirali razne mjere i aktivnosti. S obzirom na značajno usporavanje gospodarstva, pad svjetskih burzovnih indeksa, prekida u logističkim lancima te otkazivanja mnogih događaja, poduzeća su se proaktivno prilagođavala novonastalom situacijom. Aktiviranjem kriznih timova i planova za kontinuitet poslovanja, poduzeća su se pripremala za upravljanje izazovima uzrokovanim pandemijom. Glavni cilj kriznih mjera i aktivnosti je zaštititi zdravlje ljudi, zaposlenika i klijenata te održati kontinuirano pružanje usluga. Aktivnost kriznog menadžmenta pridonose stabilizaciji situacije i omogućuju miran i racionalan odgovor na krizu, što je ključno s obzirom na očekivanja zaposlenika prema vodstvu i smjernicama menadžmenta. Primarni ciljevi su upravljanje kontinuiranim poslovanjem uključujući minimiziranje rizika od zaraze među zaposlenicima i prijenos virusa na radno mjesto, osiguranje adekvatnih planova i kontinuiteta poslovanja u uvjetima smanjenog broja zaposlenika te visoke neizvjesnosti i

osiguranje alternativnih dogovora s dobavljačima i kupcima zbog obavljanja poslovnih aktivnosti.

U ovakvim okolnostima ključni su kreativnost, fleksibilnost i priprema za buduće korake u krizi. To zahtjeva planiranje različitih scenarija, analiza te uključivanje otpornosti organizacije u osnovni poslovni model. Posebno je važno brzo reagirati, prilagoditi se novonastaloj situaciji te kontinuirano poboljšavati znanje i vještine. Ulaganje u obrazovanje i resurse za pripremu i adekvatan odgovor na sadašnje i buduće neizbježne krize, ključno je u takvim trenucima.

### **3.5. Preporuke za unapređivanje upravljanja sigurnošću turističkih destinacija**

Razvijanje svih aspekata turističke sigurnosti u određenoj destinaciji zahtijeva dodatne financijske i ljudske resurse. Lokalnim turističkim zajednicama je omogućeno reguliranje visine turističke pristojbe putem zakona o turističkoj pristojbi. Povećanje ove pristojbe može se ciljano koristiti za poboljšavanje sigurnosti destinacije. Na prethodno spomenut način, turisti bi putem posrednih usluga sudjelovali u očuvanju sigurnosti u destinaciji koju posjećuju, a time bi pridonijeli i vlastitoj sigurnosti.<sup>29</sup>

Jedan od primjera dobre nacionalne preporuke bio bi razvoj vlastite turističke policije kao odgovor na sve važnije zahtjeve koji se postavljaju. Ovo bi ulaganje uključivalo obuku i razvoj osjetljivosti za potrebe turističkog sektora, kao i stjecanje dodatnih vještina poput učenja stranih jezika. Bitno je naglasiti da financijski aspekt ovog projekta ne smije biti zanemaren. Mjesečna primanja policajaca su općenit niska, što smanjuje motivaciju postojećeg kadra. Edukacije o sigurnosti trebale bi biti kontinuirane, uključujući predavanja, materijale i razmjenu informacija.

Destinacijske preporuke obuhvatile bi razvoj digitalne tehnologije i njezinu opću primjenu, što otvara nove mogućnosti za pružanje veće sigurnosti u turističkim destinacijama. Mnog turisti često su u žurbi, mijenjajući lokacije boravka te nerijetko ne znajući jezik ili propise zemlje

---

<sup>29</sup> Matika i Gugić, Sigurnost i turizam, 264.

koju posjećuju te ne žele gubiti vrijeme na prijave. To može rezultirati nedostatkom prijava kaznenih djela u destinaciji. Kvalitetna mobilna aplikacija ili softver omogućila bi brzu prijavu turista bez čekanja u policijskim postajama. Međutim, treba paziti na nedostatak takvih aplikacija i mogućnosti zloupotrebe istih jer one ne pružaju osobni kontakt sa policijskim službenicima koji imaju iskustvo i znanje za procjenu situacije. U policijskim postajama s većim brojem turista, a samim time i prijave trebalo bi koristiti prevoditeljske softvere ili aplikacije zbog lakše komunikacije sa turistima, naročito onima koji ne govore engleski jezik. Također, bitna stavka je i redovito pregledavanje snimaka video nadzora na javnim mjestima, poput trgova i riva naročito zbog preciznog praćenja sumnjivih aktivnosti i brze razmjene informacija s policijom.

Lokalne preporuke mogu obuhvatiti snažno komunalno redarstvo kao zanimljivu alternativu postavljajući model osiguranja sigurnosti turista u destinacijama. Redarstvo koje je detaljno upoznati s problemima u destinaciji, financira se i zapošljava putem lokalne samouprave prema zakonu o lokalnoj samoupravi. Ono može djelovati preventivno i rješavati manje zahtjevne probleme. Bitno je osigurati adekvatna financijska sredstva za uspješno funkcioniranje komunalnog redarstva.

Privatno zaštitarstvo također može biti prihvatljiv oblik osiguranja sigurnosti u turističkoj destinaciji, posebno tijekom organiziranja događaja i velikih evenata tijekom turističke sezone. Privatni zaštitari kao vanjski suradnici bili bi ključni za očuvanje sigurnosti i reda nekog turističkog područja.

U današnje vrijeme postoje razni alati i softveri koji omogućuju praćenje izgubljenih stvari i ukradenih predmeta te nadzore nad vozilima. Također, predlaže se ulaganje u obuku stranih jezika, posebice za osoblje zaštite, koje često ima manjak obrazovanja u tom području. Obuka bi omogućila lakšu komunikaciju i pružanje savjeta gostima o ponašanju radi njihove sigurnosti i osobne zaštite.

Osnovne preporuke za upravljanje sigurnošću u turističkoj destinaciji usredotočene su na razne mjere i strategije koje destinacije, poduzeća i turistički subjekti mogu primijeniti kako bi osigurali sigurno okruženje za posjetitelje i lokalno stanovništvo. Preporuke uključuju planiranje i primjenu sigurnosnih protokola, edukacija osoblja, suradnja sa lokalnim vlastima, policijom i ostalim sigurnosnim agencijama kako bi zajedno razvili strategiju zaštite i sigurnosti te komunikacija s gostima kako bi osigurali da se osjećaju sigurno i dobro informirano tijekom svog boravka.



Upravljanje sigurnošću u turizmu je složen proces koji zahtijeva suradnju između različitih dionika i stalno prilagođavanje novim sigurnosnim izazovima i prijetnjama.

## **Zaključak**

U suvremeno doba, osiguranje sigurnosti predstavlja izuzetno važan čimbenik za svaku turističku destinaciju. Kako bi iskustvo turista bilo ugodno i pozitivno, osjećaj sigurnosti i zaštite mora biti prioritet. Danas su sigurnosne prijetnje sveprisutnije i ne poznaju geografske niti vremenske granice. Izazovi sigurnosti ne ograničavaju se samo na kriminalne aktivnosti poput ubojstava, otmica, krađa ili prirodnih katastrofa. Sve veća prijetnja turističkih napada postala je izvor straha koji se proširio na globalnoj razini. Europa, posebno njezini građani, je često meta terorističkih napada. Osim što se u pitanje dovodi ljudsko dostojanstvo, ovi napadi ugrožavaju ekonomski i društveni poredak, te slobodu kretanja. To ima direktan utjecaj na ekonomiju, uključujući turizam, čija budućnost postaje sve neizvjesnija. Nije moguće jamčiti sigurnost u bilo kojem dijelu svijeta, jer se različite katastrofe mogu dogoditi bilo gdje i bilo kada. Bez obzira na dostupnost informacija i upozorenja, konačna odluka o putovanju u određenu destinaciju ili ostanak u poznatom okruženju ostaje na pojedincu. Prigodna izreka ovoga rada bila bi: „Svijet je zanimljiv onoliko koliko smo mi radoznali“. Čovjek je prirodno sklon istraživanju, testiranju svojih granica i strahova te napuštanju zone udobnosti. Unatoč suvremenim izazovima i opasnostima, čovjek ne smije dopustiti da ga se zaustavi u nastojanju da proširi svoje spoznaje i stekne nova iskustva. Činjenica da je hrabrost ponekad najbolji odgovor na strah, a ponekad je lakše krenuti „glavom kroz zid“ i istražiti mjesta koja drugi izbjegavaju. To pojedince čini snažnijima i samo tako mogu biti sigurni da će ih radoznalost odvesti na pravi put.

## Literatura

### KNJIGE

- Križman Pavlović, Danijela. *Marketing turističke destinacije*. Zagreb: Mikrorad d.o.o., 2008.
- Laws, Eric. *Tourist Destination Management*. London: Routledge, 1995.
- Lumsdon, Les. *Marketing for Tourism*. Bristol: International Thomson Press, 1992.
- Magaš, Dragan. *Turistička destinacija*. Opatija: Tipograf, 1997.
- Matika, Dario i Gugić, Ante. *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica. Net, 2007.
- Tatalović, Siniša, Antona Grizold i Vlatka Cvrtila. *Suvremene sigurnosne politike*. 1. izd. Zagreb: Golden marketing – Tehnička knjiga, 2008.

### ČLANCI U ČASOPISIMA

- Akrap, Gordon i Pavle Kalinić. „Forced migrations – powerful non kinetic weapon, national security and the future.“ *Svezak* 16, br. 2-3 (2015): 10-28
- Buhalis, Dimitrios. „Marketing the competitive destination of the future.“ *Tourism Management* 21, br. 1 (2000.): 7
- Meler, Marcel. „Marketinški identitet turističke destinacije hrvatskog Podunavlja.“ *Zbirka radova* 14, br.4 (1998): 211-224
- Tatalović, Siniša i Dario Malnar. „Sigurnosni aspekti izbjegličke krize u rasnoj strukturi države i slabljenja njezina kulturna identiteta.“ *Političke analize* 6, br. 23 (2015): 23-29

### INTERNET IZVORI

- Hrvatska enciklopedija. ONLINE: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/siromastvo>, pogledano (28.4.2024.)

## **Popis ilustracija**

### **Slike**

Slika 1. Životni ciklus turističke destinacije, Butlerov model

6