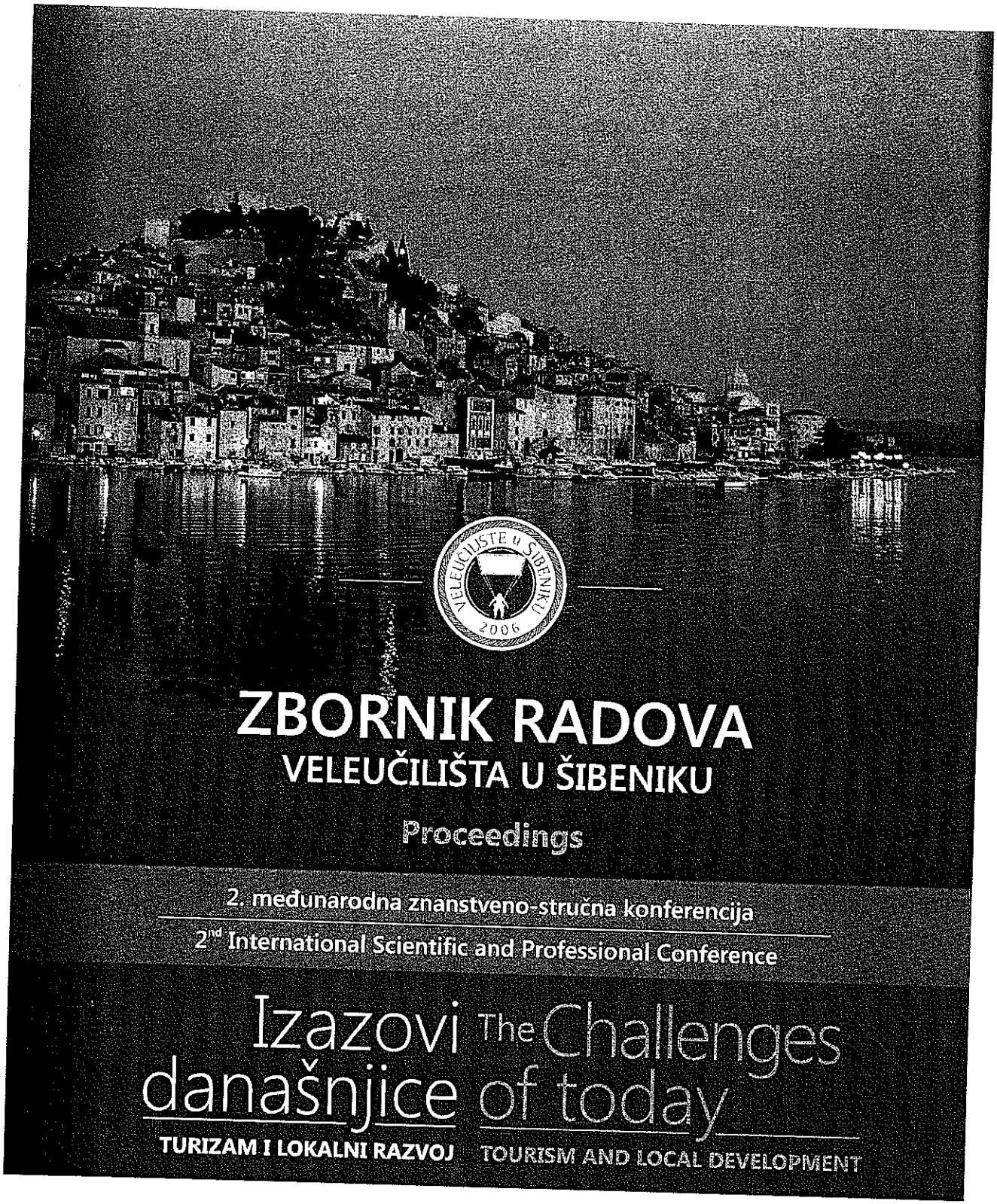


ZBORNIK RADOVA
VELEUČILIŠTA U ŠIBENIKU

Proceedings

2. međunarodna znanstveno-stručna konferencija

2nd International Scientific and Professional Conference

Izazovi današnjice
The Challenges of today

TURIZAM I LOKALNI RAZVOJ

TOURISM AND LOCAL DEVELOPMENT

Šibenik, Solaris Hotel Resort

1. - 3. listopada 2015. | October 01 - 03, 2015

ŠIBENIK, 2015.

ZBORNIK RADOVA VELEUČILIŠTA U ŠIBENIKU

2. međunarodna znanstveno-stručna konferencija

2nd International Scientific and Professional Conference

Izazovi The Challenges današnjice of today

TURIZAM I LOKALNI RAZVOJ TOURISM AND LOCAL DEVELOPMENT

ŠIBENIK, 2015.

ZBORNIK RADOVA VELEUČILIŠTA U ŠIBENIKU

ZBORNIK RADOVA 2. MEĐUNARODNE ZNANSTVENO-STRUČNE KONFERENCIJE „IZAZOVI DANAŠNJICE: TURIZAM I LOKALNI RAZVOJ"

Proceedings of the 2nd International Scientific and Professional Conference The Challenges of Today: „Tourism and Local Development"

UREDNICI / Editors
Anita Grubišić, Dijana Mečev, Ivan Malenica, Ivana Kardum Goleš, Ivan Livaja, Jelena Šišara, Jasmina Župčić

ODGOVORNI TEHNIČKI UREDNICI / Tehnical Editors in Chief
Ivan Livaja, Ivan Malenica, Dijana Mečev, Jelena Šišara

GRAFIČKO OBLIKOVANJE / Graphic design
2FG studio

ISBN: 978-953-7566-16-6

ORGANIZATOR KONFERENCIJE / The Conference Organizer:
Veleučilište u Šibeniku

NAKLADNIK / Publisher:
Veleučilište u Šibeniku
Trg Andrije Hebranga 11, HR - 22000 Šibenik, Hrvatska
Tel: +385 (0)22 311060; Fax: +385 (0)22 216716
e-mail: dekanat@vus.hr
URL: www.vus.hr

ZA NAKLADNIKA / For the publisher
Anita Grubišić

ORGANIZACIJSKI ODBOR / Organization Committee
Anita Grubišić (Predsjednica / President), Dijana Mečev (Zamjenica predsjednice / Vicepresident), Ivan Malenica (Tajnik / Secretary), Nada Alfirević (Blagajnica / Treasurer), Ivan Livaja, Jelena Šišara, Jasmina Župčić

PROGRAMSKI ODBOR / Program Committee
María-del-Carmen Alarcón-del-Amo – Universidad del Mar, Huatulco – Mexico
Ismet Alija – Pravni fakultet Univerziteta u Travniku – Bosna i Hercegovina
Brikend Aziri – South East European University in Tetovo – Makedonija
Veselin Drašković – Fakultet za pomorstvo Kotor Univerziteta Crne Gore – Crna Gora
Anita Grubišić – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Sadudin Ibraimi – South East European University in Tetovo – Makedonija
Vlatko Jadrešić – Hrvatska
Miha Lesjak – Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije – Turistica – Slovenija
Martina Ljubić Hinić – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Danijela Maksimović – Fakultet za ekonomiju i menadžment Slobomir P Univerzitet – Bosna i Hercegovina
Drago Marguš – NP Krka – Hrvatska
Danijel Mileta – Grad Šibenik – Hrvatska
Mirjana Milićević – Fakultet prirodoslovno-matematičkih i odgojnih znanosti Sveučilišta u Mostaru – Bosna i Hercegovina
Željko Mrnjavac – Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu – Hrvatska
Georgiana Nitulescu – Rumunjska
Jasmina Osmanković – Ekonomski fakultet Univerziteta u Sarajevu – Bosna i Hercegovina
Ivica Poljičak – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Tanja Radić Lakoš – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Mili Razović – Odjel za turizam i komunikacijske znanosti Sveučilišta u Zadru – Hrvatska
Martina Repas – Pravni fakultet Univerze u Mariboru – Slovenija

Autori radova odgovaraju za lekturu i točnost podataka
The paper authors are liable for proofreading and data accuracy

Tomislav Rimac – Autonomous University of Barcelona – Španjolska
Aleksender Sladkowski – Faculty of Transport, Silesian University of Technology – Poljska
Ana Udovičić – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Frane Urem – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Nexhbi Veseli – South East European University in Tetovo – Makedonija
Dragan Zlatović – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska
Ivana Žilić – Veleučilište u Šibeniku – Hrvatska

SPONZORI I POKROVITELJI / Sponsors and Patrons
JU nacionalni park „Krka", Grad Šibenik, Gradski Parking d.o.o. Šibenik, OTP Banka d.d., Šibensko-kninska županija, TZ Grada Šibenika, TZ Šibensko-kninske županije

MJESTO I VRIJEME ODRŽAVANJA KONFERENCIJE / The Conference Time and Venue
Hotel „Ivan", Solaris Hotel Resort, Solaris, Hoteli Solaris 86, 22000 Šibenik, Hrvatska, 1. – 3. listopada 2015.

SADRŽAJ
Content

PLENARNA PREDAVANJA
Plenary lectures

V. Bedeković **18**
Interkulturalna komunikacija u kulturnom turizmu
Intercultural communication in cultural tourism

J. Osmanković **29**
Mjesto i uloga turizma u lokalnom ekonomskom razvoju
Place androle of tourism in local economic development

M. J. Fernández Aldecua, T. Rimac **35**
Management of Community and Ecotourism Resources in Coastal Region of Oaxaca, Mexico

M. Alarcón-del-Amo, C. Lorenzo-Romero, G. Del Chiappa **57**
Use of Social Media tools by travel agencies: Profiling through latent clustering

G. Nițulescu, T. Rimac **67**
Razumijevanje upravljačkih modela i mehanizama organizacija usmjerenih ka društvenim promjenama: studija tri španjolska društvena poduzeća
Understanding governance models and mechanisms of organizations` working toward social change: A study of three Spanish social enterprises

TEMATSKA PREDAVANJA
Tematic lectures

INOVACIJE U TURIZMU
Innovation in tourism

D. Bužić **85**
Optimiziranost za tražilice web sjedišta hotela u Dalmaciji
Search engine optimization of Dalmatian hotels' web sites

K. Čoko, I. Bumbak, I. Livaja **95**
Primjena NFC tehnologije u turističkom poslovanju
The use of NFC technology in the tourism business

P. Gardijan, B. Dorbić **103**
Emocionalno učenje na visokim učilištima-Izazovi učenju
Emotional learning in higher education-Learning challenges

I. Guzić, S. Adžaga, F. Urem **113**
Mobilne aplikacije u hrvatskom turizmu
Mobile applications for Croatian tourism

S. Ibraimi, G. Rexhepi, S. Haxhimustafa **121**
Analitički pristup Supply Chain menadžmentu
An Analytical Approach to Supply Chain Management

D. Kraus, K. Lisec **129**
Preporuka za razvoj studentskih kompetencija putem praktičnog rada i međunarodne razmjene
The recommendation for the development of student competences through practical work and international exchange

A. Perišić, K. Devčić, P. Kontić **137**
Predviđanje dolazaka turista u Republiku Hrvatsku koristeći Google trend
Predicting arrival of tourists in the Republic of Croatia by using Google trend

N. Poljak, M. Ševo, I. Livaja **145**
Upotreba informatičkih tehnologija u turizmu
Utilizing IT technologies within tourism

D. Šišeta, L. Frua, F. Urem **151**
Dostupnost modernih informacijskih tehnologija na hrvatskim otocima
Availability and usage of modern information technologies on Croatian islands

A. Stranjik, N. Petrović, D. Bis **157**
Ustanove za obrazovanje odraslih: poticajno okruženje za razvoj zdravstvenog turizma
Adult education institutions: an enabling environment for the development of health tourism

I. Bratić, I. Kardum Goleš, A. Perica **163**
Konceptualna razlika u poimanju najčešće korištenih engleskih poslovnih izraza u hrvatskom jeziku
Conceptual differences in the perception of the most frequently used English business terms in Croatian language

G. Lugović, A.Grubišić, P. Gardijan **171**
Zašto su proizvodnja i prodaja izvrsnih doživljaja zajednički interes kupaca i prodavača?
Why are production and sale of excellent experiences the common interest of buyers and salespersons?

V. Vinšalek Stipić, T. Ninić **179**
Zdravstveni turizam u malom poduzetništvu – poduzetnička ideja haloterapija
Health tourism in small entrepreneurship – entrepreneurial idea halotherapy

J. Genzić **189**
Izazovi obrazovanja za turizam budućnosti
Challenges of education for tourism of future

M. Kranjac, I. Poljičak **197**
Analiza sadržaja novinskih članaka o turizmu objavljenih 2014. godine u dnevnom listu „Slobodna Dalmacija"
Content analysis of articles on tourism published in 2014 in the daily newspaper

N. Veseli, N. Gjolevska **208**
Uloga marketinških strategija za rast turizma u Republici Makedoniji
The role of marketing strategies for the growth of tourism in the Republic of Macedonia

J. Paić, I. Kardum Goleš, D. Mečev **219**
Faust Vrančić kao turistički brend
Faust Vrančić as a brand in tourism

Ž. Deković 227
Politika prebukiranja u hotelijerstvu
Overbooking policy in hospitality industry

M. Ožura 243
Valorizacija staništa u uzgoju divljači - potencijal lovnog turizama
Evaluation of habitat in breeding wildlife /game - potential of hunting tourism

TURIZAM I LOKALNE ZAJEDNICE
Tourism and local communities

M. Bartoluci, M. Petračić 249
Mogućnosti razvoja ruralnog turizma na području Slavonije i Baranje
The possibility for development of rural tourism in the area of Slavonija and Baranja

M. Razović 259
Uloga kruzing turizma u razvoju grada Splita
The role of cruising tourism in the development of Split

R. Maršanić, D. Pupavac, LJ. Krpan 273
Analiza i ocjena stanja parkiranja u turističkim destinacijama – primjer Grada Opatije
Analysis and evaluation of parking in tourist destinations – the example of Opatija

B. Aziri 281
Turizam u kopnenoj zemlji: slučaj Republike Makedonije
Tourism in a landlocked country: the case of the Republic of Macedonia

S. Abduli 291
Stilovi vodstva u turističkim agencijama u regiji Pollog
Leadership styles in touristic agencies in the Pollog region

N. Bale, A. Gačnik 297
Buđenje usnulog princa: revitalizacija dvorca Negova u svjetlu razvoja kulturnog turizma u lokalnoj zajednici
Awakening the Sleeping Prince: Revitalization of Negova Castle in light of the development of cultural tourism in the local community

B. Franić, S. Đorđević 311
Uloga kulturnih programa u turističkom razvoju
The role of cultural programs in tourism development

T. Ninić **321**
Turistički razvoj grada Šibenika u suradnji s gradovima prijateljima
The development of tourism in the city of Šibenik in cooperation with sister cities

C. Stipanović, E. Rudan **333**
Valorizacija kulturno-povijesne baštine u održivom razvoju turističke destinacije
Valorisation of cultural and historical heritage in sustainable development of tourism destinations

J. Župčić, I. Žilić **341**
UNESCO spomenici u Republici Hrvatskoj kao potencijal za razvoj složenih turističkih proizvoda
UNESCO heritage in the Republic of Croatia as a potential for the development of complex tourism products

K. Gregov, I. Poljičak **349**
Uloga Hrvatskog centra koralja u revitalizaciji kulturnog identiteta otoka Zlarina
The role of the Croatian Coral Centre in revitalisation of cultural identity of the island of Zlarin

P. Ivić **359**
Organska poljoprivreda u NP "Krka" i turistička ponuda
Organic agriculture in "Krka" National Park and tourism supply

G. Bulat **383**
Značaj Gradskog parkinga d.o.o za razvoj turističke destinacije Šibenik
Importance of Gradski parking d.o.o. for development city of Šibenik as tourism destination

SIGURNOST I ZAŠTITA U TURIZMU
Safety and security in tourism

N. Poljak, I. Livaja, D. Zlatović **395**
Sigurnost i privatnost u IT kontekstu: zaštititi poduzeća i klijente
Security and privacy in an IT context: keeping businesses and clients safe

H. Vukorepa, M. Bukvić, F. Urem **403**
Korištenje informacijskih tehnologija u upravljanju i zaštiti područja prirodnih vrijednosti na području Hrvatske
The application of information technologies for management of protected areas and protected natural values of Croatia

M. Boban, I. Alač 409
Sigurnosni zahtjevi, krizno upravljanje i planiranje sustava sigurnosti u turizmu
Safety requirements, crisis management and planning of the security system in tourism

B. Peran, K. Vukošić Popov 431
Sigurnost cestovnog prometa u lokalnoj zajednici
Road safety in the local comunity

B. Mihaljević, M. Penić Sirak 439
Utjecaj prirodnih i neprirodnih katastrofa na turizam
Influence of natural and unnatural disasters on tourism

Grubišić, T. Radić Lakoš, F. Grubišić 447
Otok budućnosti – Model samoodrživog otoka: Žirje Case Study
The Island of the Future - The Sustainable Island Development Model: Žirje Case Study

B. Rogan, R.Travljanin, J. Genzić 459
Stopa smrtnosti i PTSP-a kao indikator problema mobinga
Mortality rate and PTSD as mobbing problem indicator

M. Bilandžić, D. Lucić 469
Gospodarska moć država i terorizam: mediteranske države kao središte svjetskog turizma i meta terorizma
Economic Power Of Countries And Terrorism: Mediterranean Countries As Centers Of Global Tourism And Terrorist Targets

PRAVNI OKVIR U TURIZMU
Legal framework in tourism

I. Malenica, Z. Petković 481
Neprofitne organizacije kao pružatelji usluga u turizmu, s posebnim osvrtom na udruge
Non-profit organizations as providers of tourism, with special reference to Associations

Ž. Primorac, Z. Erceg 491
Pravni učinci europsko-ekoloških zahtjeva uporabe lučkih uređaja za prihvat brodskog otpada na razvoj cruising turizma u Republici Hrvatskoj
The legal effects of the European-ecological requirements use of the port reception facilities for ship generated waste on the development of the cruise tourism in Croatia

Lj. Runjić, M. Dadić **503**
Međunarodno pravo i borba protiv dječjeg seks turizma
International Law and Combat against Child Sex Tourism

M. Ćupurdija, D. Zlatović, K. Marčić **513**
Pravna zaštita privatnih (trgovačkih) maraka
Legal protection of private (commercial) labels

V. Jurin Bakotić **521**
Pomorsko dobro u funkciji razvoja nautičkog turizma
Maritime domain in the function of development of nautical tourism

V. Tomić Dalić **533**
Zaštita prava putnika prema propisima turističkog prava i prava zaštite potrošača
Protection of passengers by regulations of tourism law and the law of consumer protection

N. Jashari **543**
Pravni okvir za prijevoz opasnih tvari u Kosovu
Legal Framework for the Transportation of Dangerous Goods in Kosovo

I. Rančić, I. Leben **553**
Uloga javne uprave u pružanju hotelskih usluga u turizmu
The role of public administration in the provision of hotel services in tourism

Sigurnosni zahtjevi, krizno upravljanje i planiranje sustava sigurnosti u turizmu
Safety requirements, crisis management and planning of the security system in tourism

M. Boban[1] i I. Alač[2]

[1] Pročelnica Katedre za ekonomske i financijske znanosti Pravnog fakulteta Sveučilišta u Splitu,Hrvatska (marija.boban@pravst.hr)
[2] Magistrica forenzike, Krvatska (ivana.alac@gmail.com)

UDK 007:338.48

Proces planiranja, krizno upravljanje s ciljem preventivne djelatnosti temeljne su sastavnice sigurnosti u turizmu. Sigurnost je komponenta kvalitete na poslovnoj i organizacijskoj razini, dok je na društvenoj razini sigurnost prikaz funkcionalnu pouzdanost infrastrukture i usluge. Sve češće se izbor turističke destinacije temelji na informacijama o sigurnosti i sigurnosnoj situaciji. To je i razlog zbog kojeg turistička destinacija mora biti osigurana protiv terorističkog djelovanja ili bilo kakvih oblika kriminala. Sigurnosni napredak u Hrvatskoj je očit kroz Strategiju napretka turizma RH do 2020.; Strateški plan Ministarstva turizma za razdoblje 2013.- 2015. te međunarodne konferencije o sigurnosti u turizmu koje su donijele više znanja, korisnih ideja i iskustava, a statistički podaci o sigurnosti kada su u pitanju turisti daje jasne rezultate da je Hrvatska poprilično sigurna destinacija.
U ovom radu autorice daju pregled sigurnosnih zahtjeva i planiranja sustava sigurnosti u turizmu uz navođenje prijedloga modela analize rizka sigurnosnih zahtjeva i prijetnji (s naglaskom na krizno upravljanje i međunarodnu suradnju) kao temeljnih dijelova planiranja sustava sigurnosti u turizmu.

Ključne riječi: *sigurnost, planiranje, krizno upravljanje, turizam, prevencija, UNWTO, strategija*

1.Uvod

Na učinkovito upravljanja poslovnim rezultatima u turizmu, kao i na zadovoljstvo zaposlenika odnosno zadovoljstvo korisnika turističkih usluga, neposredno utječe kvaliteta turističkih programa, organizacija turističke djelatnosti i upravljanje poslovnim procesima u turističkoj industriji. Jedan od takvih procesa je i sigurnost, odnosnno upravljanje sigurnošću u turzimu kao kompleksnim sustavom čiji potprocesi direktno utječu na postizanje postavljenih ciljeva, ušteda, transparentnost poslovanja i preraspodjelu financijskih sredstava u skladu poslovnom politikom i potrebama. Utjecaji iz okoline, u čemu pred sigurnosnim izazovima uvijek prednjači kriminalitet- fizički ili pak računalni, uz dobar strateški plan, koji u obzir uzima integralnu (cjelovitu) sigurnost (javnu, privatnu i korporativnu), dugoročno omogućuje temelni cilj sustava u turzimu a to je održivost turističke djelatnosti i njenu prilagodbu kompetitivnom tržištu i novim sigurnosnim izazovima. Funkcija planiranja sigurnosti u turizmu jedna je od osnovnih i početnih funkcija u ukupnom sklopu procesnih funkcija suvremenog menadžmenta u turizmu.

Predmet istraživanja ovog rada je planiranje sustava i postavki sigurnosti u turizmu odnosno istraživanje spoznaja o planiranju sustava upravljanja sigurnošću u turizmu uz podršku novih

tehnologija. Cilj i svrha rada je utvrditi na koji način suvremeni sigurnosni izazovi kao preventivne sigurnosne aktivnosti u turističkoj djelatnosti, prvenstveno temeljne na novim tehnologijama, utječu na donošenje temeljnih odluka i strateških dokumenata u turizmu, kao i neposrednog djelovanja različitih subjekata u turističkoj destinaciji.

Polazeći od međunarodne prakse hipoteza ovog rada je da sustav planiranja sigurnosti u turizmu zahtijeva prilagodbu novim sigurnosnim izazovima uz uporabu novih informaicjsko-komunikacijskih tehnologija koje dolaze iz sigurnosnog okruženja odnosno da je proces globalizacije postavio nove zahtjeve pred sustav upravljanja i planiranja sigurnosti u turizmu koji podrazumijevaju veću međunarodnu suradnju i preventivno djelovanje temeljneno na metodologiji kriznog upravljanja svih subjekata: od turističkih djelatnika, lokalne samouprave, policijskih snaga, državnih agencija i uprava.

2. Potreba za planiranjem sigurnosti u turizmu

Općenito se može reći kako učinkovita unutarnja organizacija i upravljački sklad predstavljaju neophodan uvjet bez kojeg se dugoročni interesi, stabilnost i opstanak, kao i kontinuitet poslovnih subjekata u turizmu i interesi samih turista neće ostvariti. Jedan od važnih procesa u tom sklopu je sigurnost. Sigurnosni izazovi u turizmu određeni su uvjetima u kojima se turistička djelatnost odvija, ali mogu nastati i kao posljedica neorganiziranosti subjekata turističke djelatnosti u primjeni općih i posebnih mjera sigurnosti. Može se slobodno reći kako je najnesigurnija ona turistička destinacija koja mora odgovarati za pogreške svojih djelatnika ili službi, a to samo znači da se sigurnošću kao jednim on važnih poslovnih procesa unutar kompanije[1] ne upravlja na odgovarajući način. Primijeni li se teorija menadžmenta na upravljanje sigurnošću kao poslovni proces[2], onda se općenito za upravljanje poslovnim procesom može reći kako se sastoji od sljedećih funkcija: planiranje, organiziranje, zapošljavanje i upravljanje karijerama, rukovođenje te nadzor. U tom nizu funkcija, sagledavajući sigurnost kao poslovni proces, prva je funkcija svakako *planiranje sigurnosti*. Od planiranja skoro sve kreće, i zapravo to je jedini ispravan pristup u ostvarivanju dugoročnog interesa i kontinuiteta poslovanja u turizmu, ali što je i najvažnije – pružanje sigurne turističke usluge. Nesigurna usluga u turizmu- pogotovo šira (medijska) percepcija „o lošoj i nesigurnoj turističkoj usluzi" ruši pozitivan dojam turističke destinacije i ravna je bankrotu tvrtke.

2.1. Upravljanje sigurnošću u turizmu

Sigurnost u turizmu je prije svega stanje u kojem moguće normalno funkcioniranje poslovnih turističkih procesa i u kojem ne dolazi do narušavanja normalnog stanja uslijed različitih ugroza i opasnosti.[3] Općenito se za sustav sigurnosti u turizmu može reći da je to takav sustav koji je projektiran i izveden radi zaštite turista i njihove imovine, turističkih djelatnika, lokalnog stanovništva i poslovnih subjekata, kao i njihove imovine i poslovnih procesa. Upravljanje sigurnošću u turizmu podrazumijeva i uspostavu sustava odgovornosti, identifikaciju rizika i njihovo rangiranje odnosno procjenu rizika, kao i upravljanje rizikom, izradu odgovarajućih si-

1 „Sigurnost" prije svega *vođeni proces sa značajkama učenja i predviđanja*, a informacije u 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

2 Vidi Matika D, Gugić A, Turizam i sigurnost, Zagreb, Adriatica.net, 2007., str.41.-42.

3 O tome vidi šire Grizold A, Tatalović S, Cvrtila V, Suvremeni sustavi nacionalne sigurnosti, Fakultet političkih znanosti, Zagreb, 1999.

gurnosnih politika i naravno implementaciju u stvarno turističko okruženje na temelju rezultata prosudbe ugroženosti (eng. *threat assesment*) i rangiranja (prioritizacije) rizika. Nakon što je sustav upravljanja sigurnošću u turizmu uspostavljen, nužno je kontinuirano mjerenje postignuća i rezultata implementiranih sigurnosnih mjera i postupaka, kao ocjenjivanje rezultata i doprinosa tih mjera i postupaka kako bi se utvrdilo koji dijelovi sustava ne zadovoljavaju postavljene zahtjeve uspješnosti. I ono što je na ovom mjestu važno naglasiti, bez obzira na uspostavljenu visoku kvalitetu sustava upravljanja sigurnošću u turizmu, bez organizacijske savjesti i sigurnosne kulture nije moguće uspostaviti sigurno turističko, radno i poslovno okruženje.

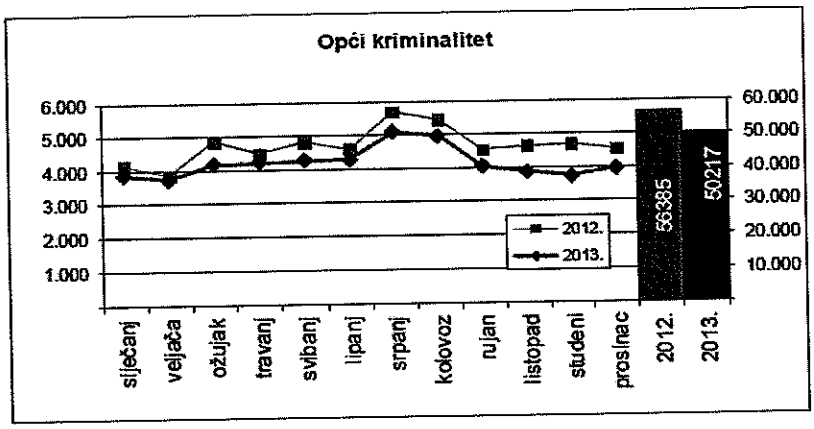
2.2. Lokalni sigurnosni izazovi i njihov utjecaj na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu

Lokalni sigurnosni izazovi koji utječu na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu osobito su izraženi kroz različite pojavne oblike sezonskog kriminaliteta. Turističku sezonu prati tzv. „turistički kriminal" tako da uoči i tijekom turističke sezone dolazi do porasta kaznenih djela u turističkim destinacijama. Razlog zbog kojeg je potrebno usmjeriti veću pozornost na sezonski kriminalitet je svakako činjenica da se pojedini oblici kaznenih djela, koji inače postoje tijekom cijele godine, učestalije pojavljuju na turističkim odredištima tijekom turističke sezone. Ukoliko je ugrožena sigurnost turista kao posljedice sezonskog kriminaliteta, tada se ne može očekivati rast turističkog prometa i financijskih prihoda. Sezonski se kriminalitet zapravo odnosi na kriminalitet koji se dogodio za vrijeme trajanja turističke sezone, konkretno odnosi se najviše na mjesec srpanj i kolovoz, i na dva susjedna mjeseca koja ulaze u statističke pokazatelje. Neke zemlje prikrivaju istinite podatke o sezonskom kriminalitetu s ciljem da zemlju prikažu što sigurnijom, no isto može imati upravo suprotan efekt i učiniti zemlju nesigurnijom.

Ono što se sa sigurnošću može reći, a što potvrđuju statistički podaci Ministarstva unutarnjih poslova u dokumentu "Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2013.godini" da je opći kriminalitet u porastu tijekom turističke sezonske, a najveći porast bilježi se u mjesecu srpanju i kolovozu kada je koncentracija općeg kriminaliteta najjača. Pozitivna vijest je svakako informacija da je ukupni kriminalitet ipak u padu u odnosu na 2012. godinu i to za 4,8%, ali jedan od najčešćih pojavnih oblika- koji se odnosi na provalne krađe u stanovima, kućama, motornim vozilma i kioscima je u porastu u odnosu na 2012. godinu.

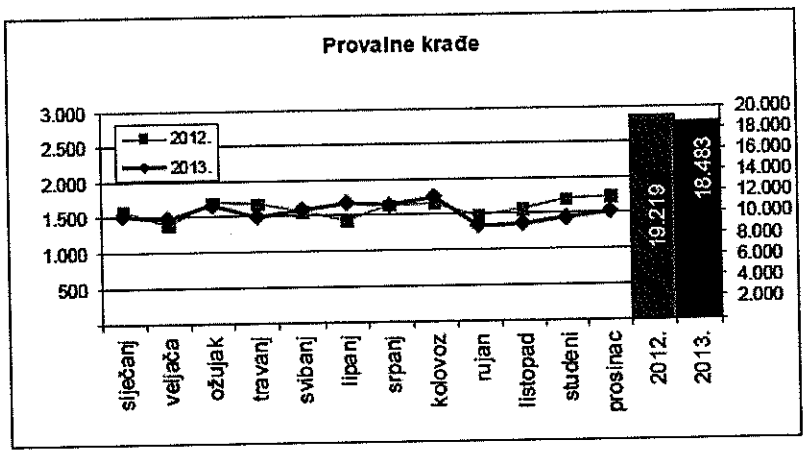
Statistički podaci Ministarstva unutarnjih poslova Repubike Hrvatske pokazali su da se kriminalitetna šteta turista najviše manifestira kroz imovinske delikte, a turisti najviše stradavaju u cestovnom prometu, od nesretnih slučajeva od kojih su najučestaliji utapanje i nestanci osoba s obzirom na loša poznavanja okoline u kojoj se turisti nalaze. Na *slici 1* prikazana je godišnja distribucija općeg kriminaliteta za 2012. i 2013. godinu, iz koje se uočava prije spomenuti pad od 4,8% , dok je na *slici 2* prikazana distribucija provalnih krađa u 2012. i 2013. godini. U *Tablici 1* prikazani su događaji koji su za posljedicu imali ozljedu i smrt.

Slika 1. *Prikaz općeg kriminaliteta u 2012. i 2013.godini*



Izvor: MUP

Slika 2. Prikaz provalnih krađa u2012. i 2013.godini



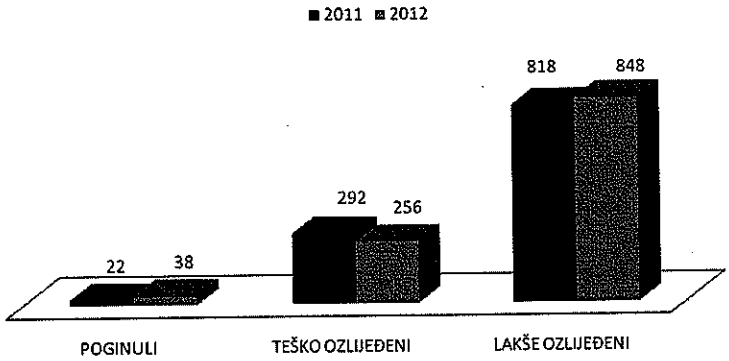
Izvor: MUP

Tablica 1. Događaji koji za posljedicu imaju ozljede i smrt

Najveći broj turista strada upravo na prometnicama, stoga je na dijagramu koji se nalazi na slici 3. prikazan broj smrtno stradalih i ozlijeđenih stranih državljana na prometnicama Hrvatskoj.

Vrsta događaja	Broj događaja			Posljedice					
				Smrt		Teško ozlijeđeni		Lakše ozlijeđeni	
	2012.	2013.	+ - %	2012.	2013.	2012.	2013.	2012.	2013.
Nesreća na radu	739	912	+23,4	24	15	274	309	372	473
Samoranjavanja	30	23	-23,3			11	8	13	14
Padovi	379	493	+30,1	32	15	166	208	131	208
Utapanja	85	79	-7,1	81	77	1			
Nestanak osobe	1.928	2.192	+13,7	11	16	1		2	2
Ostali događaji	83	157	+89,2	56	73	3	1	13	5
UKUPNO	**3.244**	**3.856**	**+18,9**	**204**	**196**	**456**	**526**	**531**	**702**

Slika 3. Statistički prikaz nastradalih stranih državljana u Hrvatskoj



Izvor: MUP

Prema podacima sa stranica Ministarstva unutarnjih poslova u 2011. godini poginule su 22 osobe, što je manje nego u 2012. godini, kad je poginulo 38 osoba. Teško ozlijeđenih je više u 2011.godini sa brojkom od 292 osobe, u 2012. godini je to bilo nešto manje sa brojkom od 256 osoba. Dok je broj lakše ozlijeđenih u 2011. godini manji te iznosi 818 osoba- u 2012. godini broj lakše ozlijeđenih se popeo na 848 osoba. To je razlog što upravljanje prometom u turističkoj destinaciji čini poseban sigurnosni izazov, ne samo prometnim planerima već i turističkim djelatnicima. Promet na pojedinim lokacijama može biti ograničavajući faktor u razvoju turističke destinacije, naročito mobilnosti i dostupnosti. Razina sigurnosti cestovnog prometa, zračnog prometa i sigurnosti plovidbe na moru (posebno nautičkog turizma) značajno utječe na upravljanje i planiranje sigurnosti na lokalnoj razini.

2.2. Prevencija i edukacija

Važno je naglasiti ulogu preventivnih sigurnosnih mjera i korištenja brošura, upozorenja, objašnjenja, uputa i savjeta, kao i edukacije, kako bi se smanjio broj imovinskih kaznenih djela prije svega krađa, teških krađa i razbojništava tijekom turističke sezone. Dobar primjer tome je projekt „Zaštitimo svoju imovinu", edukativni sastanci mjesnih odbora, razgovori s lokalnim stanovništvom i turistima, kao i izrada letaka, organiziranje info punktova i sajma u mogućnosti samozaštite i sprječavanja kaznenih djela. Upravljanje i planiranje sigurnosti na lokalnoj razini zato zahtijeva maksimalnu suradnju sa službama javne sigurnosti, tj. lokalnim policijskim snagama.

Navedeno ukazuje na potrebu osmišljenog i sustavnog pristupa u upravljanju i planiranju sigurnosti u turizmu na lokalnoj razini, vodeći pri tome računa o svim pojavnim oblicima narušavanja sigurnosti turista. Jedan od važnih elemenata u tom kontekstu je i percepcija o izvorima ugrožavanja sigurnosti u Hrvatskoj. U *Tablici 2* obrađeni su i prikazani rezultati istraživanja Eurobarometra o percepcije ispitanika o izvorima ugrožavanja sigurnosti Hrvatske.

Tablica 2. Percepcija izvora ugrožavanja sigurnosti u Hrvatskoj

	Hrvatska 2006	Hrvatska 2008	Hrvatska 2011
1.	Organizirani kriminal	Organizirani kriminal	Slabo gospodarenje
2.	Slabo gospodarenje	Terorizam	Kriminal
3.	Zaostajanje u znanosti i tehnologiji	Prirodne katastrofe	Zaostajanje u znanosti i tehnologiji
4.	Uništavanje okoliša	Nesreće u nuklearnoj elektrani	Socijalni nemiri
5.	Socijalni nemiri	Izravni oružani napad druge zemlje	Uništavanje okoliša
6.	Prirodne i tehnološke nesreće	Epidemije	Terorizam
7.	Širenje i moguća upotreba oružja za masovno uništenje	Konvencionalni rat u Europi	Širenje i moguća upotreba oružja za masovno uništenje
8.	Terorizam	Slučajno ispaljenje nuklearnog projektila	Prirodne i tehnološke nesreće
9.	Vojna ugroženost od drugih	Svjetski rat	Vojna ugroženost od druge zemlje

Izvor: D. Savić, 2012

Iz tablice je vidljivo da je slabo gospodarenje, kriminal i terorizam na vrhu percepcije izvora ugrožavanja u Hrvatskoj. Velikim sigurnosnim izazovima nakon kriminala smatraju se gospodarski i socijalni nemiri, prirodne katastrofe, te zaostajanja u znanosti i tehnologiji. U cilju posebne brige o sigurnosti tijekom turističke sezone, potrebno je izučiti čimbenike rizika prije sezone te odabranim i usklađenim mjerama utjecati na njihovo eliminiranje ili ublažavanje. Zato je od posebne važnosti dobro upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu na lokalnoj razini.

2.3. Djelovanje tijela državnih i lokalnih vlasti u sigurnosnoj prevenciji u turizmu

Učinkovitost djelovanja tijela državne i lokalne vlasti u sigurnosnoj prevenciji u turizmu odražava se kroz sposobnost neke države da zaštiti temeljne vrijednosti koje su zapisane u Općoj deklaraciji o ljudskim pravima Ujedinjenih naroda kao što su sloboda, dostojanstvo, jednakost, sigurnost i druge vrijednosti koje se tiču zaštite zdravlja i života turista. Svjetska turistička organizacija[4] (UNWTO) je agencija Ujedinjenih naroda koja se bavi promicanjem odgovornog, održivog i univerzalno pristupačnog turizma u kojem će biti zaštićena temeljna ljudska prava. Kao vodeća međunarodna organizacija u području turizma, UNWTO promiče turizam kao pokretač gospodarskog rasta, razvoja i održivosti okoliša, te nudi vodstvo i potporu u području promicanju znanja i turističke politike u svijetu. UNWTO potiče provedbu globalnog etičkog kodeksa za turizam, kako bi se povećao društveno-ekonomski doprinos turizma uz minimalanu pojavu mogućih negativnih utjecaja. Zalaže se za promicanje turizma kao jednog od instrumenata u ostvarivanju milenijskih ciljeva razvoja UN-a usmjerenih prema smanjenju siromaštva i poticanju razvoja. Organizacija objedinjuje znanje o tržištu, promiče konkurentnu i održivu turističku politiku i instrumente, potiče turizam, obrazovanje i osposobljavanje. UNWTO čini 156 zemalja, 6 pridruženih članova te više od 400 članova koje čine privatni sektor, obrazovne ustanove, turističke zajednice i lokalne turističke vlasti. UNWTO djeluje u šest glavnih područja i to: konkurentnost, održivi razvoj, smanjenje siromaštva, izgradnja kapaciteta i partnerstva s ciljem postizanja odgovornog, održivog i pristupačnog turizma. Sjedište UNWTO-a je u Španjolskoj, u Madridu.

4 Preuzeto s poveznice UNWTO http://www2.unwto.org/content/who-we-are-0 (06. 05. 2015.)

Ciljevi se svjetske turističke organizacije (UNWTO) odnose na:

1) *integriranje turizma na globalnom planu*: zagovaranje vrijednosti turizma kao pokretača društveno-ekonomskog rasta i razvoja, njegovo uključivanje prioritetnom statusa u nacionalnu i međunarodnu politiku i potreba za stvaranjem jednakih uvjeta za napredak sektora razvoja i napretka.
2) *poboljšanje turističke konkurentnosti*: poboljšanje se odvija kroz stvaranje znanja i razmjenu podataka i iskustava, kroz razvoj ljudskih potencijala i promicanje izvrsnosti u područjima kao što su politika i planiranje, statistika i trendovi na tržištu, održivi razvoj turizma, marketing i promocija, razvoj proizvoda i rizika i upravljanje krizama.
3) *promicanje održivog razvoja turizma*: podrška turističkoj politici i praksi koje čini optimalno korištenje prirodnih resursa, poštujući društveno-kulturnu autentičnost u zajednicama.
4) *smanjenje stope siromaštva razvojem turizma*: na način da turizam postaje alat napretka.
5) *poticanje znanja, obrazovanja i izgradnje kapaciteta*: potpora zemljama za procjenu i rješavanje njihovih potreba u području obrazovanja i osposobljavanja, kao i mogućnost za stvaranje znanja i razmjena informacija.
6) *izgradnju partnerstva*: suradnja s privatnim sektorom, regionalnom i lokalnom turističkom organizacijom, akademskom zajednicom i istraživačkim institucijama, civilnim društvom i sustavom UN-a za potpunu izgradnju sektora turizma.[5]

Turizam podrazumijeva odlazak u novu, nepoznatu sredinu koja je drugačija od svakodnevne životne sredine, i to uglavnom stranu zemlju, što podrazumijeva i različitost sigurnosnog sustava. Turistu je svojstveno opuštanje od svakodnevne rutine, odmor, rekreacija, razonoda, istraživanje nepoznatog (ponekad i opasnog) i nije ponekad zainteresiran za ograničenja koja nameću mjere sigurnosti, a nisu ni turističke organizacije koje to moraju osigurati. Nerijetko se dogodi da turist otputuje u novu, dotad njemu nepoznatu, destinaciju i pri tome ne vodi računa o stanju sigurnosti koje će zateći na licu mjesta. Nepoznavanje lokalnog stanja sigurnosti i bez prethodnog informiranja o mjerama sigurnosti (primjerice na web stranicama – *National Tourist Safety and Security Sheet*) može imati za posljedicu nastanak tzv. sigurnosnih problema kada se opće stanje sigurnosti spusti ispod minimalne razine koja se može smatrati razumno prihvatljivom. Može se dakle dogoditi da su očekivanja turista u nesrazmjeru s lokalnom sigurnosnom situacijom (primjer je remećenje javnog reda i mira), pa tako turist kroči nespreman u sigurnosno-nepoznato područje gdje su automatski moguće *krive i neprimjerene reakcije*. Sigurnosni problemi mogu nastati i zbog mišljenja turista da im je "sve dopušteno" čime krše uobičajene društvene norme, ali isto tako zbog niske razine sigurnosne kulture turističkih djelatnika i zaposlenika, nepripremljenosti tijela lokalne vlasti koje reagiraju tek kada je došlo do sigurnosnog događaja ili incidenta, i zbog manjka stručno osposobljenog osoblja i sredstava za prevenciju. Svako turističko putovanje od svog mjesta do turističke destinacije kod čovjeka izaziva pomiješane osjećaje uzbuđenja i nesigurnosti zbog kojih neizbježno, mimo vlastite volje ili želje, dolazi do propusta. Takav je slučaj kupovina ili ovjera avionske karte u zadnji tren zbog čega prtljaga može ostati izvan kontrole; biti zamijenjena zbog sličnosti sa tuđom ili ostavljena (zaboravljena) zbog nepredviđene gužve i velikog broja ljudi. Kod dolaska na odredište (u zračnu luku) turist ponovno nailazi na gužvu i dok traži osobu koja ga treba dočekati ili vodiča- zanemaruje osobnu sigurnost čime postaje meta tzv. džepara koji turistu kradu novčanik ili dokumente. Nerijetko turisti svoju prtljagu povjere "susretljivim nosačima" koji s njom i nestanu a zapravo su iskorištavatelji turističke naivnosti.

5 Preuzeto s poveznice o UNWTO http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/fichaaboutunwtoennomarc.pdf (04. 05.2015.)

Prethodno navedeni tekst govori da turist- kao pojedinac, turistički djelatnici i agencije, pa i sama država u kojoj se turistička destinacija nalazi- moraju voditi računa o preventivnim mjerama sigurnosti u području turizmu, a one su:

- *identifikacija potencijalnih rizika* – na mjestima putovanja, na posebnim turističkim odrdištima te na područjima koja primaju turiste,
- *usvajanje sigurnosnih standarda i prakse* – s posebnim naglaskom na protupožarnu zaštitu, sigurnost hrane, sanitarne i zdravstvene zahtjeve, te očuvanje okoliša,
- *osiguranje prikladne zakonske zaštite* – te stvaranje organizacijskih cjelina u turističkim odredištima i organizacijama za prevenciju i sprječavanje prekršaja usmjerenih na turiste,
- *uspostavljanje smjernica* – za djelatnike u turističkim odredištima i organizacijama.
- *osiguranje odgovarajućih informacija i dokumentacije* – o sigurnosti za korisnike turističkih sadržaja ili za one koji putuju u inozemstvo ili dolaze iz inozemstva, a odnosi se na: temeljne odredbe o sigurnosti u turističkim objektima, pozitivnu sigurnosnu praksu u području prijevoza (zrakoplovne luke, autobusni i željeznički kolodvori, kao i drugi prijevozni terminali), upozorenja o mogućim prijetnjama u turističkim odredištima i mogućim zdravstvenim opasnostima te sredstvima samozaštite, kao i o sigurnosnim uslugama koje stoje turistima na raspolaganju,
- *osiguranje prikladne zakonske zaštite* – se odnosi na stvaranje odgovarajućih organizacijskih oblika djelovanja u turističkim odredištima za uočavanje i sprječavanje prekršaja i kaznenih djela usmjerenih na turiste,
- *zaštita turista* – od krijumčarenja nelegalnih droga, kao i zaštita turističkih transportnih sredstava od zlouporabe za prijevoz i krijumčarenja nelegalnih droga,
- *pomoćno osiguranje* – davanje informacija i upućivanje turista na izbor takvog osiguranja,
- *pouzdana pravila* – koja se provode u turističkim institucijama i odredištima, kao i potreba da informacije o takvim pravilima budu dostupne turistima i njihovim predstavnicima,
- *usluge* – povezane sa zdravljem turista, uključujući i sustav izvješćivanja o zdravstvenim problemima turista.

2.3.1. Prevencija

Prevencija i istoimene aktivnosti pomažu ne samo smanjenju rizika i povećanju osjećaja sigurnosti, već i rješavanju vrlo važnog problema - *straha od kriminalaca*. Osjećaj sigurnosti obrnuto je proporcionalan osjećaju straha, naime- što je veći osjećaj straha manja je sigurnost zbog čega je potrebno percepciji sigurnosti turističke destinacije pridodati odgovarajuću pozornost. Percepcija o postojanju opasnosti- iako realno opasnost ne mora biti prisutna- već je medijski stvorena te izaziva nepovjerenje turista u mjere sigurnosti i institucije države koje su za to nadležne, što u konačnici nerijetko dovodi do generalizacije mišljenja turista da je čitav sustav zaštite "klimav", pun propusta i da zaostaje za suvremenom praksom i međunarodnim standardima. Zato je važno djelatnom primjenom i provedbom preventivnih mjera sigurnosti razvijati pozitivnu predodžbu i percepciju o sigurnosti turističke destinacije posebno na mjestima koja predstavljaju prvi kontakt s turističkim odredištem tj. kada se stvara i prvi dojam, koji je često u turizmu odlučujući faktor.

Djelovanje tijela državnih vlasti počinje već na samom graničnom prijelazu, gdje je neophodno uspostavljanje sigurne i kvalitetne kontrole koja je ulaskom Hrvatske u Europsku uniju postala dio zajedničkog sigurnosnog okruženja. Nakon prelaska granice i vožnje cestama, te samog smještaju po hotelima, kampovima i apartmanima, održavanje dostignutog stupnja sigurnosti ostvaruje se kroz javnu i privatnu sigurnost. To je ujedno i ralog koji pripremu za

turističku sezonu čini kompleksnom i podrazumijeva interdisciplinarnu suradnju svih agencija i službi – od državnog inspektorata, sanitarnih inspekcija i lučkih kapetanija do MORH-a, vatrogasaca, Carinske i Porezne uprave. Tako je:

- Sigurnosno-obavještajna agencija (SOA) središnje državno tijelo Republike Hrvatske odgovorno za prikupljanje, analizu, obradu i ocjenu podataka koji su od značaja za nacionalnu sigurnost, sa svrhom otkrivanja i sprječavanja radnji pojedinaca ili skupina koje su usmjerene protiv postojanja, neovisnosti, jedinstvenosti i suvereniteta Republike Hrvatske koje se odnose na nasilno rušenje ustroja državne vlasti, ugrožavanja Ustava Republike Hrvatske, zakonima utvrđenih ljudskih prava, temeljnih sloboda te osnova gospodarskog sustava Republike Hrvatske.[6]
- Policija je javna služba Ministarstva unutarnjih poslova Republike Hrvatske koja obavlja policijske poslove i poslove propisane Zakonom o policiji. Ravnateljstvo policije djeluje kao upravna organizacija u sastavu Ministarstva, dok na lokalnoj razini djeluju policijske uprave.[7]
- Državna uprava za zaštitu i spašavanje (DUZS) je samostalna, strukovna i upravna organizacija u Republici Hrvatskoj koja priprema, planira i rukovodi operativnim snagama te koordinira djelovanje svih sudionika zaštite i spašavanja.[8]
- Inspektorati unutar ministarstava obavljaju inspekcijske, nadzorne i druge stručne poslove, dok je Hrvatski ceh zaštitara strukovna udruga zaštitarskih tvrtki i pojedinaca kojima je privatna zaštita primarna djelatnost i područje interesa[9].

Prije početka svake turističke sezone održavaju se lokalne koordinacije sa predstavnicima Državnog inspektorata, Porezne uprave, Carinske uprave, Uprave za sanitarnu inspekciju, Uprave cestovnog prometa, koncesionarima ili društvima koja upravljaju autocestama i Hrvatskim autoklubom. Na području policijskih uprava i policijskih postaja se osiguravaju maksimalni sigurnosni uvjeti za siguran dolazak i boravak turista u turističkim odredištima, kako inozemnim, tako i domaćim turistima, pri čemu je odgovornost za pravilno planiranje i provođenje svih aktivnosti na nadležnim rukovoditeljima. Zbog pravodobne pripreme i ustrojavanja, pružanja stručne, kadrovske i materijalno tehničke potpore, te učinkovite kontrole i nadziranja- za obavljanje svih unutarnjih poslova uoči i tijekom turističke sezone, dana 06. travnja 1993. godine ustrojena je operativna akcija „TURS", za područje čitavog teritorija Republike Hrvatske. Spomenuta operativna akcija uspostavlja se od 01. svibnja do 30. rujna svake godine, a svrha akcije je kombinacijom operativno-preventivnih, represivnih i upravno-administrativnih mjera podići razinu općeg stanja sigurnosti na turističkim destinacijama, te pojačanim djelovanjem za vrijeme trajanja turističke sezone zadržati ujedno i povoljnim opće stanje sigurnosti.

Dobar primjer prevencije sigurnosnih rizika predstavlja program „Sigurnost na moru" koji se svake godine provodi kroz jednodnevnu akciju u kojoj sudjeluju brodovi lučkih kapetanija i druge lučke brodice. Naglasak akcije je stavljen na sigurnost plovidbe, a pozornost je posvećena sigurnosti plovidbe u uskim kanalima, te plovidbi i nedozvoljenom glisiranju unutar 300 metara od obale, uz pojačanu pozornost u pogledu nesavjesnih plivača i ronioca, kao i pojačani nadzor brodova i brodica koji obavljaju prijevoz putnika, i kontrolu onečišćenja. Spomenuta koordinirana akcija nadzora plovila i sigurnosti plovidbe kako turista tako i domicilnog

6 Vidi službene stranice SOA

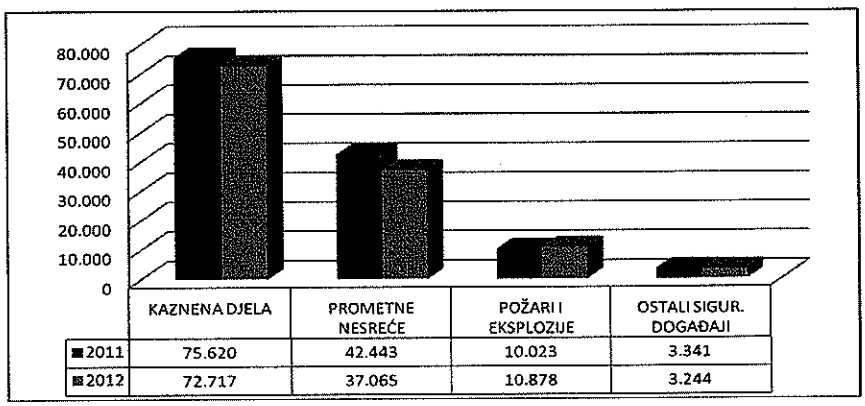
7 O ustrojstvu vidi šire

8 DUZS je vodeća organizacija zaštite i spašavanja ljudi, dobara i okoliša u Republici Hrvatskoj, primjerena potrebama suvremenog društva.O tome vidi http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27 (05. 05. 2015.)

9 O Hrvatskom cehu zaštitara vidi na službenim stranicama pod poveznicom http://www.hcz.hr/default.aspx?catId=7 (05. 05. 2015.)

stanovništva, sastavnica je preventivnog djelovanje državnih i lokalnih vlasti u sigurnosnoj prevenciji u turizmu s ciljem održavanja sigurnosti pomorskog prometa u turističkoj sezoni kada na Jadranu plovi više od 60 tisuća stranih plovila.
Uzimajući u obzir prije navedeno, na *slici 4* je prikazan dijagram sa statističkim podacima o sigurnosnim događajima i osnovnim pokazateljima javne sigurnosti u Hrvatskoj.

Slika 4. Statistički prikaz sigurnosnih događaja kroz 2011. i 2012.godinu

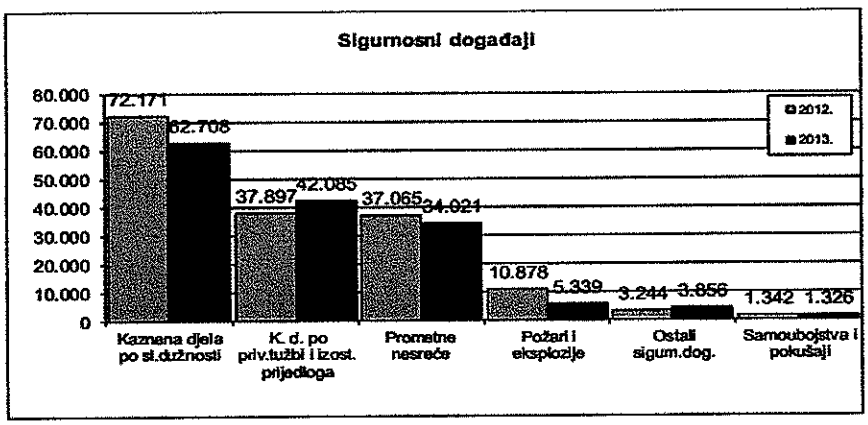


	KAZNENA DJELA	PROMETNE NESREĆE	POŽARI I EKSPLOZIJE	OSTALI SIGUR. DOGAĐAJI
2011	75.620	42.443	10.023	3.341
2012	72.717	37.065	10.878	3.244

Izvor: podaci preuzeti sa stranica MUP-a „GfK - Nacionalno istraživanje o percepciji sigurnosti građana, postupanja policije te suradnji između policije i lokalne zajednice".

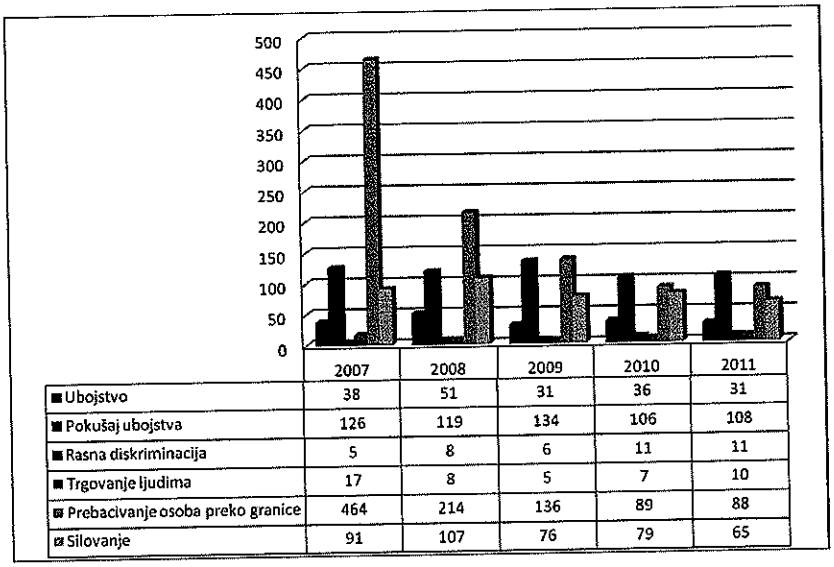
U usporedbi sa podacima u 2011. godini, u 2012. godini postotak kaznenih djela manji je za 4.6 posto, prometnih nesreća za 12.7 posto, ali je požara i eksplozija više za 8.5 posto.
Slika 5 donosi prikaz sigurnosnih događaja za 2013.godinu, u odnosu na 2012.godinu gdje je udio kaznenih djela manji za 13,1 posto, prometnih nesreća za 8,2 posto te požara i eksplozija za 50,9 posto.

Slika 5. Sigurnosni događaji za 2013.godinu, u odnosu na 2012.



Izvor:Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2013.godini

Slika 6. Osnovni pokazatelji javne sigurnosti u Republici Hrvatskoj (2007. - 2011.)



	2007	2008	2009	2010	2011
Ubojstvo	38	51	31	36	31
Pokušaj ubojstva	126	119	134	106	108
Rasna diskriminacija	5	8	6	11	11
Trgovanje ljudima	17	8	5	7	10
Prebacivanje osoba preko granice	464	214	136	89	88
Silovanje	91	107	76	79	65

Izvor: MUP RH - Tajništvo ministarstva - Odjel za strateško planiranje, analitiku i razvoj

Osnovni pokazatelji prikazani na slici za razdoblje 2007. – 2011. godine ukazuju na pad ilegalnih prebacivanja osoba preko granica koja je 2007. godine bila najveća kad je zabilježeno 464 slučaja, dok je u 2011. godini taj broj pao na 88 slučaja, iza kojih su pokušaji ubojstva (u 2011. godini sa 108 slučaja) i silovanja (u 2011.godini je zabilježeno 65 slučajeva). Najmanje je bilo rasnih diskriminacija (11 slučajeva u 2011.godini) i pokušaja trgovanja ljudima (10 slučajeva u 2011. godini).

Podaci iz 2012. godine nose porast u brojkama ubojstva sa 44 slučaja, dok je ta brojka smanjenja u odnosu pokušaja ubojstava na 89. Rasna diskriminacija ostaje ista u 2012. godini sa brojkom od 11 slučaja. Trgovanje ljudima bilježi značajan pad na 2, kao i silovanje (55 slučajeva), dok prebacivanje preko granice je u porastu i u 2012. godini iznosi 184.

2013. godina je u padu sa brojkom ubojstava (26 slučajeva), broj pokušaja ubojstava je ostao isti(89), trgovanje ljudima je u porastu (13 slučajeva), dok je broj silovanja ostao isti (56).

2.3.2.Sigurnosni problemi i pojavni oblici sezonskog kriminaliteta

Sigurnosni problemi u turizmu, o kojima tijela državnih i lokalnih vlasti u sigurnosnoj prevenciji u turizmu moraju voditi računa su svakako:

- 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,
- uznemiravanja, prijevare, drogiranost, povrede, krađe, nestanak osobe, otmice, ubojstva, terorizam i sl.

Polazeći od prije navedenih sigurnosnih problema u turizmu, posebno je važno preventivno djelovanje i suradnja državnih i lokalnih tijela vlasti sa turističkim djelatnicima, a osobito kada se pojavljuju oblici sezonskog kriminaliteta kojima se narušava opća sigurnost turističke

destinacije i turista. U *tablici 3 i 4* su prikazani podaci o kaznenim djelima, grupiranim prema glavama Kaznenog zakona, gdje su tijekom 2012. i 2013. oštećeni bili stranci.

Tablica 3. Zastupljenost stranaca oštećenih u kaznenim djelima tijekom 2012. godine

Glava Kaznenog zakona	Broj oštećenih stranaca
Kaznena djela protiv života i tijela	42
Kaznena djela protiv slobode i prava čovjeka i građanina	10
Kaznena djela protiv vrijednosti zaštićenih međunarodnim pravom	11
Kaznena djela protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa	20
Kaznena djela protiv braka obitelji i mladeži	14
Kaznena djela protiv imovine	4012
Kaznena djela protiv opće sigurnosti ljudi i imovine	267
Kaznena djela protiv sigurnosti platnog prometa i poslovanja	4
Kaznena djela protiv javnog reda	6
Kaznena djela protiv službene dužnosti	5
Ukupno	4391

Izvor: MUP, Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2012.godini

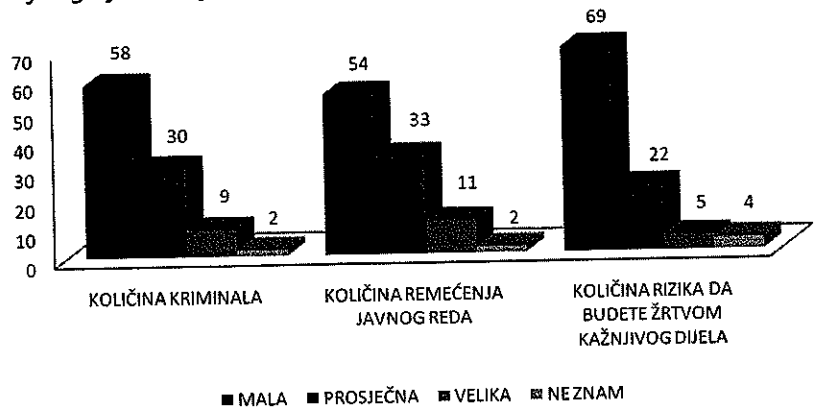
Tablica 4. Zastupljenost stranaca oštećenih u kaznenim djelima tijekom 2013. godine

Glava Kaznenog zakona	Broj oštećenih stranaca
Kaznena djela protiv života i tijela	66
Kaznena djela protiv osobne slobode	40
Kaznena djela protiv čovječnosti i ljudskog dostojanstva	8
Kaznena djela protiv spolne slobode	12
Kaznena djela protiv braka obitelji i mladeži	5
Kaznena djela protiv imovine	3212
Kaznena djela protiv opće sigurnosti ljudi i imovine	13
Kaznena djela protiv gospodarstva	3
Kaznena djela protiv javnog reda	5
Kaznena djela protiv službene dužnosti	1
Ukupno	3639

Izvor: MUP, Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2013.godini

Usporedba podataka iz 2012. i 2013.godine nam prvenstveno ukazuje na očiti pad ukupne brojke navedenih kaznenih djela u kojima su oštećeni bili stranci, sa 4391 na 3639. Vidljiv je istaknuti porast u sferi kaznenih djela protiv života i tijela (sa 42 na 66) i pad udjela kaznenih djela protiv imovine (sa 91 posto na 88 posto).
Na *slici 7* se nalazi prikaz rezultata istraživanja koji govore o procjeni količine kriminala, remećenju javnog reda i mira, te o riziku da pojedinac budete žrtva kažnjivog djela u mjestu/naselju. U daljnjem dijelu teksta slijede prikazi procjene količine kriminala po godinama i udio osoba koje su bile žrtvom nekog vida kriminala.

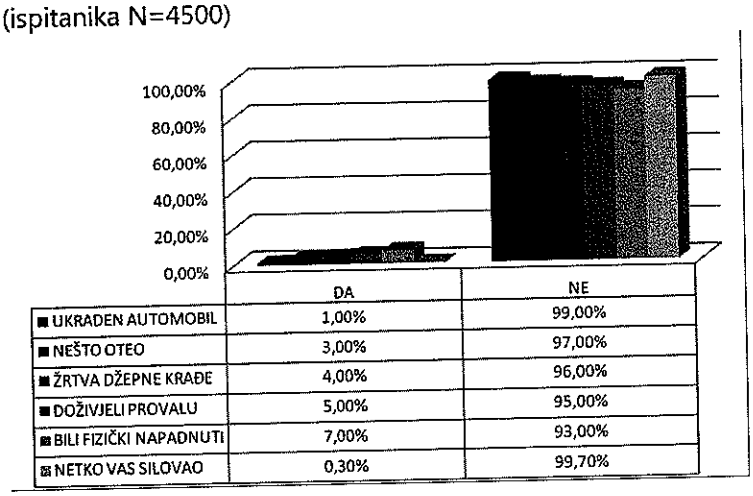
Slika 7. Procjena količine kriminala, remećenje javnog reda i mira te rizik da budete žrtva kažnjivog djela u mjestu/naselju (ispitanika N=4500).



Izvor: podaci preuzeti sa stranica MUP-a „GfK - Nacionalno istraživanje o percepciji sigurnosti građana, postupanja policije te suradnji između policije i lokalne zajednice".

Prema statističkim podacima koji su dobiveni anketom vidljivo je da je percepcija stanja sigurnosti po navedenim kategorijama visoka. Više od polovice građana ocjenjuje kako je u njihovu mjestu stanovanja količina kriminala i remećenja javnog reda mala, dok ih velikima ocjenjuje otprilike svaki deseti građanin. Procijenjeni rizik da sam ispitanik postane žrtvom kriminalnog djela ipak je manji (više od dvije trećine procjenjuje ga malim, a manje od desetine velikim).
MUP-ov Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2013. Godini pokazuje kako je osnovna problematika dijela općeg kriminaliteta usmjerena na imovinska kaznena djela koja čine 76,8 posto općeg kriminaliteta. Kaznenih djela protiv života i tijela koja ulaze u skupinu općeg kriminaliteta porasla je za 23,9 posto, povodom izmjena Kaznenog zakona.
Krađa je manje za 20,9 posto nego u 2012. godini, a udio teške krađe iznosi 44,5 posto manje nego u 2012.godini.

Slika 8. Udio osoba koji je u posljednjih godinu dana bile žrtva nekog od kriminalnih djela (ispitanika N=4500)



	DA	NE
UKRADEN AUTOMOBIL	1,00%	99,00%
NEŠTO OTEO	3,00%	97,00%
ŽRTVA DŽEPNE KRAĐE	4,00%	96,00%
DOŽIVJELI PROVALU	5,00%	95,00%
BILI FIZIČKI NAPADNUTI	7,00%	93,00%
NETKO VAS SILOVAO	0,30%	99,70%

Izvor: podaci preuzeti sa stranica MUP-a „GfK - Nacionalno istraživanje o percepciji sigurnosti građana, postupanja policije te suradnji između policije i lokalne zajednice".

Iz statističkih podatka utvrđeno je da krađe automobila nisu tako česta pojava, kada su u pitanju ostala kriminalna djela, velika većina građana navodi kako nisu bili žrtve takvih djela u posljednjih godinu dana, nešto manji broj bio je fizički napadnut i/ili doživio prijetnju fizičkim napadom. Otprilike 5% građana bilo je žrtvom provale (ili pokušaja provale), džepne krađe te (pokušaja) nasilnog otimanja nečega. Silovanje ili pokušaj silovanja navodi vrlo mali broj osoba. Prema statističkim podacima prikazanim na prethodnim slikama vidljivo je kako je po pitanju percepcije stanja sigurnosti, postojeće stanje visoko rangirano kod građana Republike Hrvatske, a na temelju prethodno prikazanih podataka može se zaključiti kako su stradavanje u prometu i kriminalitet najznačajniji sigurnosni rizici za turiste u Republici Hrvatskoj.
Prethodno prikazani rezultati istraživanja kao i sama analiza statističkih podataka predstavlja polaznu osnovu, ne samo za djelovanje tijela državnih i lokalnih vlasti u sigurnosnoj prevenciji u turizmu, već i za planiranje i upravljanje sigurnošću u turizmu.

3. Globalni utjecaji na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu

Globalno utjecaji na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu sežu još od doba drevnih Olimpijskih igara za čije su vrijeme trajanja Grci zaustavljali sva ratovanja. U novije doba globalni utjecaji započinju pedesetih godina od pojave tzv. masovnog turizma, a glavni razlozi su svakako činjenice koje govore da putovanja i turizam više nisu djelatnosti dostupne određenom društvenom sloju ili klasi što je izravna posljedica rasta prihoda, da opseg turizma obuhvaća sve više i više zemalja i regija u svijetu te više nije ograničen samo na visokorazvijene zemlje i da brz razvoj prometa pridonosi rastu geografske mobilnosti. Iz tih razloga, pitanje upravljanja i planiranja sigurnosti dobiva sve više na značaju jer je turizam postao jedna od najvećih industrija u globalnoj ekonomiji.
No, nakon tragične terorističke akcije 9/11 znanstvenici su počeli proučavati probleme sigurnosti u turizmu iz više dimenzija jer su ti problemi postali globalni.[10] Sigurnost u turizmu je postala višedimenzionalna te se počela sagledavati kao sastavnica međunarodne i javne sigurnosti, ali i kao sastavnica zaštite zdravlja i života turista; kao sastavnica sigurnosti osobnih podataka- kroz pravnu zaštitu turista, potrošačku zaštitu, sigurnost u komunikaciji, zaštita od katastrofa, sigurnost okoliša, dobivanje vjerodostojnih podataka, osiguravanje kvalitetu turističkih usluga i sl. Istraživanja su pokazala, o čemu je bilo riječi i u poglavlju 2. ovog diplomskog rada, kako je utjecaj sigurnosnih incidenata na turističkoj destinaciji u većini slučajeva negativan i višeslojan. Takav utjecaj može se grupirani u pet podskupina: utjecaj na samo odredište, utjecaj na ponašanje turista, utjecaj na turizam, utjecaj na postojeću vladu, utjecaj na ponašanje medija.[11]
U tom sklopu važno je napomenuti kako globalizacija omogućava brže kretanje turista preko granica i omogućuje brži pristup informacijama o najboljim turističkim destinacijama odnosno najprivlačnijim cijenama na tim destinacijama.
No globalizacija, osim pozitivnog gospodarsko-financijskog učinka, donosi i negativan aspekt koji se očituje u regionalnim nestabilnostima, globalnom terorizmu, povećanju siromaštva, organiziranom kriminalu, ilegalnim migracijama, trgovini drogom i ljudima, kao i oružjem za masovno uništenje, te porastom kriminalnih radnji i transnacionalnih kriminalnih poduhvata. Činjenica je da u zemljama s tradicionalnim turizmom još uvijek nije u dovoljnoj mjeri pri-

10 *Wilks J, Pendergast D, Leggat P,* Tourism in Turbulent Times, Taylor & Francis, Townsville, 2011., str.88.
11 Pizam A, Mansfeld Y, Senior Lecturer, Department of Geography, University of Haifa, Dean & Linda Chapin Eminent Scholar, Chair in Tourism Management, et.al., Tourism, Security and safety, Butterworth Heinemann, Florida, 2005., str.6.-9.

hvaćena činjenica da globalizacija značajno utječe na očekivanje i ponašanje turista, kao i na zahtjeve koji se postavljaju u turizmu, što znači da utječe i na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu.

Tablica pod brojem 5 pokazuje kako je tranzicija prema globalnom turizmu dovela do toga da je upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu postalo kompleksno, a sama sigurnost postala je globalni problem koji mora voditi računa o suvremenim informacijskim mrežama, pokretljivosti turista, sigurnosti okoliša, prirodnim katastrofama i epidemijama, kao i zaštiti osobnih podataka i identiteta. Sigurnost na globalnoj razini podrazumijeva usvajanje određenih vrijednosti u međunarodnim odnosima i odnosima u državi, ali i sigurnosno organiziranje civilnog društva.

Tablica 5. Promjena koncepta sigurnosti u turizmu od 50-tih do 90-tih godina prošlog stoljeća

Razdoblje	Osnovne karakteristike	Značajke
1950- 1970	-sigurnost postaje dio turističke organizacije	-pojam sigurnosti u turizmu se tumači jednoznačno i dvoznačno -elementi sigurnosne problematike su jednostavni: javna sigurnost, zdravstvena sigurnost, putna sigurnost -sigurnosna problematika lokalizirana u vremenu i prostoru -sigurnosni problemi mogu utjecati na sliku grada/zemlje ali ne na sliku regije -rješavanje sigurnosnih problema u turizmu je povezano sa propisima nacionalne vlasti
1970-1990	-razdoblje širenja pojma sigurnosti u turizmu	-pojava novih elemenata sigurnosnih prijetnji: terorističke akcije, avionske otmice -početak šire međunarodne suradnje po pitanju sigurnosti -WTO skreće pažnju na sigurnost turista(Haška deklaracija o turizmu, 1989.)
1990-	-promjena percepcije pojma sigurnosti u turizmu na globalnoj razini	--proces globalizacije otvara novu sferu i unutar sigurnosti -sigurnost putovanja je postala globalni problem -nedostatak sigurnosti uzrokuje regionalne stagnacije ili pad turističkih tokova pa čak i na globalnoj razini (9/11.)

Izvor: István Kôvári – Krisztina Zimányi, The changing role and conception of Safety and Security in Tourism

3.1. Stanje sigurnosti u međunarodnom okruženju i civilnom društvu

Stanje sigurnosti međunarodnom okruženje jedan je od važnih čimbenika koji utječe na upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu, općenito u civilnom društvu, pa tako i u Hrvatskoj. Države u neposrednom okruženju kao što su Bosna i Hercegovina, Srbija i Crna Gora koje se nalaze u društveno – gospodarskoj tranziciji i dalje ostaju sigurnosni izazov za Hrvatsku. Međunarodne mirovne snaga raspoređene u neposrednom okruženju značajno smanjuju opasnost od vojnih prijetnji u jugoistočnom dijelu Europe i Balkanu i u ovom trenutku doprinose sigurnosti i stabilnosti dok ipak prijetnja regionalnim i lokalnim sukobima na ovim prostorima još nije isključena. U ovom trenutku u neposrednom okruženju Hrvatske ne postoje krizna žarišta koja mogu značajno utjecati na njenu stabilnost, a mogućnost međudržavnog vojnog sukoba svedena je na minimum. S druge strane sve je izraženije djelovanje transnacionalnih prijetnji i prenošenje krize s Bliskog istoka, Kavkaza, Sirije i Iraka na ove prostore, u čemu prednjači tzv.

Islamska država odnosno pokret ISIL. Na stanje sigurnosti u međunarodnom okruženju utječe i činjenica kako se Hrvatska geopolitički nalazi na području:

a) kojim se europski prostor povezuje s novim energetskim izvorima na području Azije (Kavkaz, središnja Azija),
b) koje povezuje ekonomski razvijene države Zapadne Europe s industrijski nerazvijenim, ali resursno bogatim područjem istočne Europe,
c) kojim je Središnja Europa povezana sa Sredozemljem i s jugoistokom Europe.

Sukobi na tzv. energetskim pravcima i sukobi oko strateških resursa mogu dovesti do kriznih situacija čime se otvara mogućnost ugrožavanja sigurnosti i stabilnosti Hrvatske. Ako takvi pravci postanu i pravci mnogim ilegalnim aktivnostima, tada to postaje značajan sigurnosni izazov za ukupan sustavu nacionalne sigurnosti Hrvatske koji će zasigurno dovesti i do porasta sezonskog kriminaliteta u turističkoj sezoni. U ovom trenutku, Hrvatska se tretira kao sigurna država za turizam. Za razliku od Hrvatske, u Bosni i Hercegovini treba biti "posebno oprezan" dok se izbjegavanje svakog putovanja preporučuje za države kao što su Afganistan, Sudan, Iran i Irak.

3.2. Međunarodna suradnja

Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske još je 2006. godine pokrenulo je pilot projekt – "Međunarodna policijska suradnja policije u odori" danas poznat kao „Sigurna turistička sezona". Kvalitetu ovoga projekta svake godine prepoznaje sve više zemalja i institucija, koje svoje pozitivno mišljenje o njemu pokazuju vlastitim uključivanjem. Kronološki gledano, od 1994. godine u Hrvatskoj se kontinuirano radi na podizanju razine sigurnosti tijekom turističke sezone s ciljem podizanja sigurnosti prilikom turističkih dolazaka i odlazaka- kroz operativnu akciju "TOURS", kroz prevenciju kriminala i prekršaja te pojačanim mjerama u prometu i na graničnim prijelazima. Ministarstvo unutarnjih poslova je bilo domaćin susreta ravnatelja policija 12 europskih zemalja čiji su građani najčešći i najbrojniji turisti na našem Jadranu.

Osim Plana mjera i aktivnosti u sklopu sada tradicionalne operativene akcije "TOURS", od posebne je važnosti za upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu su razmjena iskustava i konkretizacija policijske suradnje. U tom sklopu potpisan je i Memorandum o razumijevanju u suradnji, a pilot projekt zamišljen je bio na način da su se strani policajci nalazili u zajedničkoj ophodnji s hrvatskim policajcima, kako bi se turisti iz tih zemalja osjećali sigurno.

Projekt je doživio novu afirmaciju kada je njegovu vrijednost prepoznalo i Generalno tajništvo Interpola aktivnim uključivanjem u vidu pružanja logističke podrške. Bilo je potpisano sedam memoranduma koji su predstavljali pravnu osnovu za dolazak i boravak stranih policijskih službenika u Hrvatskoj tijekom turističke sezone te je na našoj obali boravio 51 strani policajac. Neposredno nakon toga potpisano je još osam sporazuma, temeljem kojih je na Jadranu boravilo 60 policajaca iz Austrije, Češke, Francuske, Mađarske, Poljske, Slovačke, Njemačke i predstavnici Interpola. Policajci su boravili u PU istarskoj i šibensko-kninskoj, dok je predstavnicima Interpola sjedište bilo u PU dubrovačko-neretvanskoj.

Pilot projekt i međunarodna policijska suradnja „Sigurna turistička sezona" jedan je od najboljih načina za ostvarivanje kontakta sa stranim gostima, a ujedno i odlična promocija Hrvatske kao sigurne zemlje i turističkog odredišta. Republika Hrvatska je sigurna zemlja i zasigurno nije na meti terorista. No, iako Hrvatska i njena turistička sezona nije bila meta bilo kakvog napada globalnog ili neposrednog sigurnosnog okružja, sigurnosne mjere i postupke u turizmu kroz sustavno upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu potrebno je i dalje jačati tri područja: javnu, privatnu i korporativnu sigurnost.

3.3. Pomorska sigurnost i nautički turizam

Republika Hrvatska ima potpuno zakonodavno reguliran i primjereno organiziran sustav pomorske sigurnosti koji osigurava poštivanje svih međunarodnih ugovora. Uređen sustav produkt je stoljetne pomorske tradicije te praćenja i prihvaćanja propisa i preporuka nadležnih međunarodnih institucija, a najveći dio propisa proizlazi iz djelovanja međunarodne pomorske organizacije IMO-a. Međunarodni propisi su implementirani u domaće zakonodavstvo, a najvažniji u tom području su: Lučke kapetanije i ispostave, Pomorska policija, Obalna straža, Hrvatski hidrografski institut, Državni hidrometeorološki zavod, Hrvatski registar brodova, Pomorski fakulteti, Hrvatska ratna mornarica, Državna uprava za zaštitu i spašavanje, hitna medicinska pomoć, vatrogastvo, Gorska služba spašavanja, ronilački klubovi, različite specijalizirane udruge i dr.

Sukladno međunarodnim propisima Hrvatska ima Nacionalni plan traganja i spašavanja ljudskih života na moru[12] kojim je određen ustroj, djelovanje, ovlasti, dužnosti, mjere i postupci službenih osoba te način korištenja sredstava tijekom pripravnosti odnosno tijekom traganja i spašavanja na moru u nadležnosti Republike Hrvatske. Ovim planom se ispunjava obveza Republike Hrvatske glede uspostavljanja nacionalne službe traganja i spašavanja na moru, utvrđene Međunarodnom konvencije o traganju i spašavanju na moru. Usklađivanje akcija traganja i spašavanja na moru izvodi se preko nacionalne središnjice (MRCC Rijeka), koja obavlja i nadzor pomorskog prometa te kontrolu sigurnosti plovidbe. Nacionalna središnjica, lučke kapetanije i ispostave, obalne radio postaje (Rijeka radio, Split radio i Dubrovnik radio) održavaju pomorsku radijsku službu bdijenja na međunarodno utvrđenim frekvencijama i kanalima za pogibelj, hitnost i sigurnost. Kao sastavnica dio Hrvatske ratne mornarice -Obalna straža štiti suverena prava i provodi jurisdikciju u zaštićenom ekološko-ribolovnom pojasu, epikontinentalnom pojasu i na otvorenu moru. Od nje se očekuje aktivna uloga u traganju i u spašavanju na moru. Hrvatski sustav sigurnosti na moru pravno je i praktično pomorski uređen, potrebno ga je usavršiti zbog sve većeg porasta nautičkog turizma i sve većeg broja plovila i ljudi na moru, što predstavlja sve veće izazove u upravljanju i planiranju sigurnosti u nautičkom turizmu.

3.4. Novi konceptualni pristup – krizno upravljanje u turizmu

Novi konceptualni pristup, u okviru kojeg je u budućnosti potrebno promatrati upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu, a na koji je ukazala i prije spomenuta Strategija turizma u Hrvatskoj do 2020. godine je ekonomsko-sigurnosni aspekt koji traži da se turizam u Hrvatskoj događa 365 dana (dakle ne samo tijekom turističke sezone). To je moguće onda kada se kroz ekonomsko-sigurnosni pristup upravljanju i planiranju minimaliziraju prijetnje i maksimiziraju mogućnosti te kada se kroz zajednički skup mjera mogu ostvariti gospodarski, ekološki, sigurnosni i financijski interesi u okvirima međunarodnog ekonomskog sustava.

Globalna kretanja na turističkom tržištu i konkurentnost pojedinih turističkih destinacija u snažnoj su korelaciji sa sljedećim trendovima:

A. Gospodarsko okruženje - usprkos trenutnoj krizi, prognoze gospodarskih kretanja u sljedećem desetljeću ukazuju na sve veći gospodarski potencijal, a time i rast sklonosti turističkim putovanjima,
B. Političko okruženje - brojni regionalni sukobi diljem svijeta i dalje će biti jedno od ključnih obilježja globalne političke scene te će se negativno odražavati i na turizam u Hrvatskoj,

12 Vidi Nacionalni plan traganja i spašavanja ljudskih života na moru, Narodne novine, br.164/98, 1998.

C. Tehnologije – koje se primjenjuju u turizmu imat će streloviti razvoj, a posebno se to odnosi na razvoj informacijskih i komunikacijskih tehnologija odnosno na značajan porast korisnika diljem svijeta. Uz komunikacijske tehnologije, značajan utjecaj na turizam imat će i razvoj nove generacije zrakoplova većeg kapaciteta, manje potrošnje i većeg dometa, razvoj željezničkih mreža superbrzih vlakova, gradnja megakruzera i sve veće ulaganje u cestovnu infrastrukturu i alternativna goriva,
D. Društveno okruženje - uz gospodarski razvoj, rastuću razinu obrazovanja i prihvaćanje postmaterijalističkih društvenih vrijednosti potaknut će ekonomiju doživljaja.
E. Pravno okruženje - turističko gospodarenje obilježit će sve veća regulacija i sve izraženija konvergencija u zakonodavstvu ka uobičajenoj poslovnoj praksi,
F. Okoliš - problematika okoliša i okolišna odgovornost postat će najveći izazov budućnosti. Turizam kao djelatnost koja istovremeno počiva na kvaliteti okoliša i koja na njega intenzivno djeluje, priklonit će se implementaciji okolišno odgovornih, "zelenih" koncepata na razini pojedinih pružatelja usluga i cijelih turističkih destinacija,

Temeljem gore navedenog dani pokazatelji od A –F mogu postati temeljme za metodlogiju analize rizika koja predstavlja dio suvremene metodologije kriznog upravljanja. Kao prvi korak nužno je provesti definiranje metode procjene rizika.[13] Općenito, rizik kao pojam predstavlja kombinaciju vjerojatnosti nekog događaja i utjecaja, odnosno (negativne) posljedice tog događaja u slučaju realizacije prijetnji koje iskorištavaju neku od ranjivosti.[14]

Kad se govori o sigurnosti, rizik (R) za pojedini resurs procjenjuje se procjenom njegove vrijednosti (eng. asset value – AV), ranjivosti tog resursa (eng. vulnerability – V), prijetnji koje mogu iskoristiti te ranjivosti (eng. threat – T), vjerojatnosti ostvarenja prijetnji (eng. probability – P) i posljedicama (eng. impact – I) koje se mogu dogoditi ukoliko se određena prijetnja ostvari. Dakle, matematički, rizik predstavlja funkciju navedenih varijabli (1).

R=f (AV,V,T,P,I) (1)

Također, da bi se rezultati procjene rizika mogli smatrati valjanim, sam proces mora zadovoljiti sljedeće kriterije: jednoznačnost, objektivnost, pouzdanost i repetabilnost.

Pristupi procjeni rizika mogu biti kvantitativni i kvalitativni. Kvantitativni pristup procjeni rizika temelji se na korištenju egzaktnih numeričkih vrijednosti. U tom slučaju, parametrima za izračun rizika nastoje se odrediti točne vrijednosti. Vrijednost resursa prikazuje se u novčanim jedinicama. Ranjivosti, prijetnje i posljedice u slučaju realizacije se u ovom slučaju promatraju kao tzv. faktor izloženosti (EF) koji se izražava u postotku gubitka vrijednosti resursa u slučaju ostvarenja pojedine prijetnje [3]. Vjerojatnost, koja također ovisi o ranjivostima i prijetnjama, se obično promatra u zadanom vremenskom periodu, pa se u skladu s tim i provodi i kvantifikacija rizika za taj vremenski period (2).

R=AV*EFI,V,T*PV,T (2)

Kvalitativni pristup procjeni rizika ne koristi apsolutne vrijednosti parametara, nego kvalitativno evaluira njihov utjecaj na rizik. Kod kvalitativnog pristupa veliku važnost ima iskustvo, stručnost i nadasve sposobnost osoba koje provode procjenu rizika. Procjena se provodi kvalitativno, no zbog lakše interpretacije rezultata, kod kvalitativne procjene rizika parametri se, isto kao i procijenjeni rizik, kvantificiraju. Za razliku od kvantitativnog pristupa, u ovom slučaju,

13 Dani postupak temelji se na elemntima ISO 27001:2013, CRAMM metode i vlastite metode autorica koje predlažu dani model. O gore navedenim standardima kriznog upravljanja vidi više u Boban, M., Upravljanje sigurnosnim rizicima i krizno upravljanje u mrežnoj komunikaciji, Zbornik radova Dani kriznog upravljanja , 22-23. 05. 2014., Zagreb, str. 549 - 573

14 Vidi više u Addison-Wesley. Nosworthy "A Practical Risk Analysis Approach: managing BCM risk." Computers & Security 19(7), 2000., str. 596-614.

tako dobivene numeričke vrijednosti nisu apsolutne, već relativne. Osim subjektivnosti, koja je inherentni problem kvalitativnog pristupa procjeni rizika te samim time i direktan uzrok nepouzdanosti, dodatni faktor koji može utjecati na pouzdanost rezultata kvalitativne procjene jest metoda kvantifikacije subjektivno procijenjenih parametara, kvantificiranje rizika, te ponovna reinterpretacija tako dobivenih numeričkih vrijednosti.[15] Obzirom da se kvalitativne veličine parametara procjenjuju subjektivno, da bi se postigla repetabilnost, vrlo je bitno da se sam način procjene može jednoznačno interpretirati i provoditi s istim ili sličnim rezultatima od strane više kompetentnih osoba kako je prikazano u *Tablici 6.*

Tablica 6. Primjer primjene metode analize rizika na navednom primjeru utjecaja A -F

	Utjecaj (vrijednost)	Vjerojatnost ostvarenja	Rizik	Rangiranje prijetnji
Prijetnja A	5	2	10	2
Prijetnja B	2	4	8	3
Prijetnja C	3	5	15	1
Prijetnja D	1	3	3	5
Prijetnja E	4	1	4	4
Prijetnja F	2	4	8	3

Ako govorimo o metodama anaize i procjene rizika postoji priličan broj pristupa kvalitativnoj procjeni rizika. Ovaj rad evaluira četiri metode za
kvalitativnu procjenu rizika koje opisuje literatura.
Svaka od metoda koristi neke od parametara navedenih u formuli (1). Metode se razlikuju prema parametrima koje koriste, te prema načinu njihove kvantifikacije.
Jedna od metoda koje se također mogu koristiti je ***Metoda matrice predefiniranih vrijednosti*** Ova metoda za procjenu rizika koristi tri parametra: vrijednost resursa, prijetnje i ranjivosti. Svaki od tih parametara promatra se u odnosu na moguće posljedice, dok se prijetnje promatraju u odnosu na odgovarajuće ranjivosti (4). Svi parametri se kvantificiraju proizvoljno te se razina rizika određuje na temelju sume vrijednosti parametara:
R=AV+V+T (3)

Tablica 7. Matrica predefiniranih vrijednosti A - F

	Prijetnja	0			1			2		
	Ranjivost	0	1	2	0	1	2	0	1	2
Vrijednost resursa	0	0	1	2	1	2	3	2	3	4
	1	1	2	3	2	3	4	3	4	5
	2	2	3	4	3	4	5	4	5	6
	3	3	4	5	4	5	6	5	6	7
	4	4	5	6	5	6	7	6	7	8

Ova metoda za određivanje vrijednosti resursa koristi numeričke vrijednosti u rasponu od 0 (mala) do 4 (vrlo velika), dok se za kvantifikaciju ranjivosti i prijetnji koristi raspon od 0 (niska razina) do 2 (visoka razina). Razina rizika se određuje sumom vrijednosti parametara (3).
Također, rezltate možemo prikazati i prema ***Metodi rangiranja prijetnji*** prema procjeni rizikaova metoda za procjenu rizika formalno koristi samo dva parametra: utjecaj na resurs (vri-

15 Tako i šire Nosworthy, J. D. "A Practical Risk Analysis Approach: managing BCM risk." Computers & Security 19(7), 2000., str. 596-614.

jednost resursa) i vjerojatnost ostvarenja prijetnje. Implicitno se podrazumijeva da je utjecaj na resurs ekvivalentan vrijednosti resursa, dok se prijetnje promatraju u odnosu na odgovarajuće ranjivosti.

Ova metoda koristi identični raspon vrijednosti za utjecaj (vrijednost resursa) i vjerojatnost ostvarenja prijetnje. Moguće vrijednosti su u rasponu od 1 (mala) do 5 (vrlo velika). Razinu rizika određuje produkt tih dvaju parametra (4)

R=I * P (4)

Tablica 8 prikazuje matricu za procjenu rizika dobivenu na taj način, zajedno s rangiranim prijetnjama.[16]

Tablica 8. Matrica za procjenu rizika zajedno s rangiranim prijetnjama

	Utjecaj (vrijednost)	Vjerojatnost ostvarenja	Rizik	Rangiranje prijetnji
Prijetnja A	5	2	10	2
Prijetnja B	2	4	8	3
Prijetnja C	3	5	15	1
Prijetnja D	1	3	3	5
Prijetnja E	4	1	4	4
Prijetnja F	2	4	8	3

Procijenjeni rizik može poprimiti cjelobrojne vrijednosti između RMIN i RMAX, uključujući i njih, te isključujući proste brojeve izvan raspona vrijednosti i njihove višekratnike.

Sve ranije navedeno ukazuje na potrebu osmišljenog i sustavnog pristupa problematici turizma i sigurnosti, vodeći pri tome računa o novom konceptu kriznog upravljnja u svim pojavnim oblicima narušavanja stanja sigurnosti u turizmu, a koji utječu na učinkovito i ekonomično upravljanje i planiranje sigurnosti u turizmu.[17] Potpuno je razvidno iz dosad napisanog da gospodarstvo države u čijem je fokusu turizam ne može imati koristi od turizma ako paralelno s turizmom ne razvija i planiranje sustava sigurnosti u turizmu koristeći sve postojeće resurse uz primjenu metodologije kriznog upravljanja s ciljem provođenja ranije prezentirane Stretegija razvoja turzima Republike Hrvatske.

4. Zaključak

Sigurnost je pristupila kategoriji višedimenzionalnih pojmova sa širokim rasponom komponenti koje su doživjele značajne promjene: od faze pasivnog faktora sada je aktivan element turizma, imperativ koji djeluje kako bi zaštitio turiste svjesno prihvaćenim od strane većine zemalja.

Globalizacija je donijela sa sobom i nekoliko izazova za turizam koji su striktno podijeljeni po područjima, a tiču se posljedica nedjeljivosti sigurnosnih problema u globalnom svijetu, sigurnosnih problema koji su vezani uz Internet, sfere sigurnosti tokom procesa putovanja i u dijelu koji se tiče ljudske slobode i prava, što vuče konstantnu liniju napretka, istraživanja i pronalaženja novih rješenja jer je sigurnost zapravo ono što prodaje turizam.

Zaključak da je Hrvatska u kategoriji poprilično sigurnih zemalja dolazi iz više područja koja su

16 O kvalitatinvoj analizi rizika vidi šire u Šegudović, H, Prednosti i nedostaci metoda za kvalitativnu analizu rizika,Zbornik radova MIPRO 2006., Opatija, 2006., str. 223-228

17 O kriznom upravljanju općenito vidi Šegvić, S., Boban, M., Šinković, Z., „Krizno upravljanje i globalna recesija", Zbornik radova, // 2nd International Conference „ Crisis management days", Velika gorica : Veleučilište Velika gorica s pravom javnosti, 2009., str. 15 - 30

obrađena u ovom diplomskom radu. Osnovne prijetnje koje se kose sa sigurnosnim odrednicama bitnim za turizam su svedene na dio imovinskih delikata - prvenstveno krađa, a rezultati promatrani u zadnjoj polovici dekade pokazuju da je najčešći uzrok smrti turista u Hrvatskoj stradavanje na prometnicama i utapanje.

Rezultati istraživanja potvrđuju hipotezu ovog diplomskog rada da iako je Hrvatska sigurna zemlja, potrebno je u cilju povećanja njene konkurentnosti na međunarodnom turističkom tržištu modernizirati sustav upravljanja i planiranja sigurnosti u turizmu integracijom javne, poslovne i korporacijske sigurnosti što podrazumijevaju veću međunarodnu suradnju i preventivno djelovanje svih subjekata, od turističkih djelatnika, lokalne samouprave, policijskih snaga, državnih agencija i uprava.

LITERATURA

1. Boban, M., Upravljanje sigurnosnim rizicima i krizno upravljanje u mrežnoj komunikaciji, Zbornik radova Dani kriznog upravljanja , Zagreb, 2014., str. 549-573
2. Dulčić A., Upravljanje razvojem turizma, Mate d.o.o., Zagreb, 2001.
3. Grizold A, Tatalović S, Cvrtila V, Suvremeni sustavi nacionalne sigurnosti, Fakultet političkih znanosti, Zagreb, 1999.
4. Hayes D, Ninemeier J, Upravljanje hotelskim poslovanjem, GZH, Zagreb, 2005.
5. Jurković P, Jašić Z, Uvod u teoriju ekonomske politike, NN, Zagreb, 1988.
6. Kovary, Zimanyi, Safety and security in age of global tourism, Agroinform Publishing House, Budapest, 2010.
7. Matika D, Gugić A, Turizam i sigurnost, Adriatica.net, Zagreb, 2007.
8. Nosworthy, J. D. "A Practical Risk Analysis Approach: managing BCM risk." Computers & Security 19(7), 2000., str. 596-614.
9. Pizam A, Mansfeld Y, Senior Lecturer, Department of Geography, University of Haifa, Dean & Linda Chapin Eminent Scholar, Chair in Tourism Management, et.al., Tourism, Security and safety, Butterworth Heinemann, Florida, 2005.
10. Tatalović S, Bilandžić M, Osnove nacionalne sigurnosti, Policijska akademija, Zagreb, 2005.
11. Wilks J, Pendergast D, Leggat P, Tourism in Turbulent Times, Taylor & Francis, Townsville, 2011.
12. Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske, Narodne novine, br.33/02, 19. ožujka 2012.
13. Strateški plan za razvoj turizma 2013.-2015., Zagreb, 2012.
14. Strategija razvoja turizma RH do 2020., Zagreb, 2013.
15. Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2013.godini, MUP, Zagreb, siječanj, 2014.
16. Statistički pregled temeljnih sigurnosnih pokazatelja i rezultata rada u 2012.godini, MUP, Zagreb, siječanj, 2013.
17. Šegvić, S., Boban, M., Šinković, Z., „Krizno upravljanje i globalna recesija", Zbornik radova, // 2nd International Conference „ Crisis management days", Velika gorica : Veleučilište Velika gorica s pravom javnosti, 2009., str. 15 - 30
18. Šegudović, H., Prednosti i nedostaci metoda za kvalitativnu analizu rizika,Zbornik radova MIPRO 2006., Opatija, 2006., str. 223-228
19. Uredba u unutarnjem ustrojstvu Ministarstva turizma, Narodne novine, br.55/14, 30.travnja 2014.

INTERNET IZVORI

1. Državna uprava za zaštitu i spašavanje http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27
2. Hrvatski ceh zaštitara http://www.hcz.hr/default.aspx?catId=7
3. Ministarstvo turizma http://www.mint.hr/default.aspx?id=7911
4. Ministarstvo unutarnjih poslova http://www.policija.hr/main.aspx?id=25
5. Svjetska turistička organizacija http://rcm.unwto.org/
6. Sigurnosno- obavještajna agencija https://www.soa.hr/hr/

Summary

THE SECURITY DEMANDS, CRISIS MANAGEMENT AND PLANNING THE SYSTEM OF SECURITY IN A TOURISM

The process of planning and preventive activities are the essential components of security in tourism. Security represents component of quality at business and organisational level and safety represents functional reliability of infrastructure and services at the societal level. Safety information and the security situation are important factors when tourist choose his vacation destination. This is the reason why a tourist destination must be insured against terrorist activities or any form of crime. Security progress in Croatia is obvious through the work the Ministry of Tourism – Plan of Strategy for the period 2013.- 2015; through International Conferences- Security in Tourism which brought more knowledge, helpful ideas and experiences in safety area and statistics about safety, when we are talking about tourists, gives clear results that Croatia is quite safe destination.

In this paper the authors provide an overview of security requirements and planning of the security system in the tourism industry with an proposal of application model of security risk analysis (with an emphasis on governance of the crisis and international cooperation) as a fundamental part of planning the security system in the tourism industry.

Key words: *safety, planning, crisis management, tourism, prevention, UNWTO, strategy*