



Turizam bez sigurnosti je **avanturizam!**



Dvodnevni međunarodni skup organizirali su časopis Zaštita tvrtke Tectus i Hrvatski forum za urbanu sigurnost, a pod pokroviteljstvom MUP-a i Ministarstva turizma. Na SIGTUR-u se razgovaralo o sigurnosti kao ključnom elementu pri odabiru turističkog odredišta, a cilj je bio na jednome mjestu okupiti stručnjake iz Hrvatske i Europe koji se bave turizmom kako bi se razmijenila konkretna znanja i iskustva

**Nataša Gajski Kovačić,
Antun Krešimir Buterin**



turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez sinergije svih su



turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez sinergije



turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez



turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez sinergije



turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez



„S obzirom da apsolutna sigurnost ne postoji nigdje, održavati sigurnost na što višoj razini svakako je izazov. Kad je riječ o sigurnosti turističke destinacije, nju treba sve češće stavljati u fokus interesa jer je posrijedi izazov na globalnoj razini. Sigurnost Hrvatske, pak, treba biti jedan od motiva dolaska u našu zemlju“, istaknuo je izaslanik ministra turizma njegov savjetnik Ivo Bašić pozdravljajući sudionike 1. međunarodne konferencije Sigurnost u turizmu – SIGTUR koja je održana u 19. i 20. rujna u Bolu na Braču.

S konferencije je poručeno da je sigurnost jedan od pet najvažnijih kriterija po kojima turisti danas biraju svoja odredišta, a Hrvatska u pogledu sigurnosti kotira odlično. Dvodnevni skup organizirali su časopis Zaštita tvrtke Tectus i Hrvatski forum za urbanu sigurnost, a pod pokroviteljstvom MUP-a i Ministarstva turizma. Na Konferenciji se razgovaralo o sigurnosti kao ključnom elementu pri odabiru turističkog odredišta, a cilj je bio na jednome mjestu okupiti stručnjake iz Hrvatske i Europe koji se bave turizmom kako bi se razmijenila konkretna znanja i iskustva. Kako se moglo čuti, ni u jednom poslu, pa tako ni u turizmu, uspjeh ne dolazi slučajno niti kroz improvizaciju, nego temeljem novih metoda i znanja, a konferencija poput ove odlična je prilika za pronalazak novih rješenja o tome kako biti što učinkovitiji u postizanju globalne turističke konkurentnosti.

Konferenciju je otvorio ravnatelj Državne uprave za zaštitu i spašavanje Jadran Perinić koji je, uz ostalo, poručio da je sigurnost jedan od najvećih zaštitnih znakova hrvatskog turizma o kojima razmišljati tre-



ba cijelo društvo, a ne samo turistički sektor. Izaslanik ministra unutarnjih poslova Augustin Pavičić istaknuo je pak da MUP čini sve što je potrebno u okviru svojih nadležnosti kako bi stanje opće sigurnosti održao na najvišoj razini.

Načelnik općine Bol Tihomir Marinović pozdravio je skup dobrodošlicom u „najbolju destinaciju u Hrvatskoj“, dodavši da je sigurnost bitan preduvjet napretka u turizmu. Jadran Perinić je pak dodao da je sigurnost nemoguće ostvariti bez sinergije svih subjekata u društvu. Hrvatska je tako prepoznala više važnih segmenata sigurnosti pa su tijekom turističke sezone

Suprotno raširenom mišljenju da su najugroženije žene, Tarlow kaže da kao žrtve nasilja i razbojstva prema turistima najčešće stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do

zaživjeli posebni programi pod okriljem Ministarstva turizma, MUP-a i Ministarstva zdravlja kojima su pojačane aktivnosti u turističkoj sezoni. “Poruka koju želimo poslati s ove konferencije jest da netko u ovoj zemlji brine i o tome”, zaključio je Perinić.

Uz brojne ugledne predavače iz Hrvatske, kao posebni gosti Konferencije iz inozemstva su stigli i vrhunski stručnjaci za sigurnost Elizabeth Johnston iz Francuske, Ben Fletcher iz Velike Britanije, Peter Tarlow iz SAD-a i Raymond Saller iz Njemačke. Elizabeth Johnston, direktorica Europskog foruma za urbanu sigurnost (EFUS) koji okuplja 250 gradova iz 17 europskih zemalja predstavila je sudionicima ne samo djelovanje i ciljeve EFUS-a već i Manifest iz Saint Denisa i Aubervilliera donesen krajem prošle godine, koji se odnosi na brojne politike urbane sigurnosti. Johnston je Manifest nazvala baznim dokumentom urbane sigurnosti, a osobito u 2013. godini



koja je proglašena Europskom godinom aktivnoga građanstva, što je savršena prilika da se otpočne dijalog o sigurnosnoj politici te da se čuju glasovi različitih skupina u društvu. Napomenula je da je od hrvatskih gradova član EFUS-a zasad samo grad Solin, ali se nada da će još hrvatskih gradova naći svoj interes za učlanjenjem u EFUS. Kao glavne ciljeve EFUS-a navela je jačanje lokalnih preventivskih politika borbe protiv kriminaliteta, definiranje cjelovite vizije sigurnosti te promociju djelovanja na lokalnoj razini.

Među predavačima prvoga dana SIGTUR-a posebnu je pozornost privuklo izlaganje Bena Fletchera, zamjenika direktora Ureda za sigurnost i protuterizam britanskog Home Officea koji je radio kao poseban koordinator britanske vlade za pitanja sigurnosti tijekom Olimpijskih igara u Londonu 2012. Fletcher je sudionicima Konferencije otkrio impresivne podatke o projektu sigurnosti OI u Londonu. Primjerice, britansku je državnu granicu tijekom održavanja Igara ukupno prešlo tri milijuna ljudi (???), prodano je 10,8 milijuna karata, od čega 8,8 milijuna za OI, a dva za Parao-limpijske igre. Više od 50.000 ljudi bilo je uključeno u osiguranje, od čega 14.500 policajaca te više od 18.000 naoružanog osoblja. Kontrolu na granici Ujedinjenog Kraljevstva prošlo je više od 35.000 sportaša, trenera i popratnog osoblja, 15.000 spor-



letcher je su

taša iz 205 zemalja doletjelo je zrakoplovima, a događaj je posjetilo i više od 100 čelnika svjetskih vlada. Najprometnijeg olimpijskog dana u zračnu luku Heathrow sletjelo je 126.945 ljudi. Sportska natjecanja putem TV-a pratilo je 4,5 milijardi gledatelja, medijski ga je popratilo oko 40.000 novinara. Zaštitari su bili raspoređeni na stotinu mjesta širom zemlje???

“Uspjeh koji je London postigao na Olimpijskim igrama 2012. privukao je pozornost svjetske javnosti. Glatko odvijanje Igara, upotpunjeno podrškom javnosti i gledatelja, značili su da se sva pozornost može fokusirati na sportska postignuća. Isporučilo smo ono što smo obećali: vidljivu i sveobuhvatnu zaštitu koja je pružila sigurnost posjetiteljima, natjecateljima i široj publici. Strategija osiguranja Olimpijskih igara bila je inteligentno vođena, osmišljena tako da istodobno bude i fleksibilna



letcher je su

kako bi omogućila učinkovit odgovor na sve potencijalne prijetnje i rizike”, kazao je Fletcher. U globalnom okruženju pojačanih prijetnji za sigurnost, London je svijetu isporučio sigurne i zaštićene Igre koristeći najbolja globalna rješenja u pogledu i tjelesne i tehničke i kibernetičke sigurnosti. Fletcher je istaknuo da sposobnost Ujedinjenog Kraljevstva da drži korak s brzo mijenjajućim okolnostima i prijetnjama predstavlja pionirske korake u transformaciji sigurnosti, osiguranja i zaštite te u popratnoj infrastrukturi velikih modernih događanja širom svijeta. “Stekli smo bogato iskustvo i stručnost koju možemo podijeliti sa svim zainteresiranima”, kazao je Fletcher te kao najveće sigurnosne izazove Igara naveo spektar potencijalnih prijetnji, širok raspon događanja, uključujući paralelne događaje, integraciju javnih i privatnih agencija za zaštitu te sigurnost



mnih iskustava s Olimpijskih igara u Londonu i Oktoberfesta u Munchenu, uslijedio je povratak u Hrvatsku. Dvojica djelatnika MUP-a svojom su zajedničkom prezentacijom na najbolji mogući način pokazala kako bi i u stvarnosti trebale surađivati vlasti najvećih hrvatskih gradova – Zagreba i Splita, ali i navijači Dinama i Hajduka. Voditelj Službe prevencije u PU zagrebačkoj Velimir Tišma i voditelj Odjela prevencije PU Splitsko-dalmatinske Paško Ugri na govorili su o proaktivnoj ulozi policije i lokalne zajednice tijekom turističke sezone na području svojih gradova. Policija za svaku turističku sezonu svoje aktivnosti planira tijekom čitave godine, te u njih kao partnera uključuje lokalnu zajednicu, ali i sve druge subjekte koji aktivno djeluju u turizmu. S obzirom na povećane broj dolazaka, boravka i kretanja stranih gostiju na području Zagreba i Splita, aktivnosti koje policija poduzima u suradnji s tim gradovima putem Vijeća za prevenciju usmjerene su na smanjivanje prilika za počinjenje kaznenih djela, analizu statističkih pokazatelja javnog reda i mira te stanja i kretanja kriminaliteta, kako bi se pravodobno prepoznale i spriječile kažnjive pojave i podigla razina kvalitete života. Zanimljivo, prema istraživanju Turističke zajednice Grada Zagreba turisti i posjetitelji Zagreba iskazali su vrlo visok stupanj zadovoljstva osobnom sigurnošću u Zagrebu.

O optimizaciji troškova primjenom multi-programskih integracijskih rješenja za hotele govorio je Danijel Jerković, prodajni menadžer u tvrtki Bosch sigurnosni sistemi. Kao jedan od sponzora Konferencije SIGTUR, Bosch je imao i svoj prezentacijski štand koji je izazvao veliko zanimanje sudionika. Pa ipak, Jerković je izrazio žaljenje što na SIGTUR nije došlo više predstavnika hotelskih službi sigurnosti, ustvrdivši da je to - poražavajuće za hotelsku industriju. Inače, Bosch Grupa vodeći je svjetski dobavljač tehnologije i usluga koji djeluje u područjima automobilske, industrijske i građevinske tehnologije, energetike i potrošačke robe. U Boschove sigurnosne sustave spada zaštita za zgrade, infrastrukturu i imovinu koja podrazumijeva video-nadzor, kontrolu pristupa i detekciju upada, zatim zaštita ljudskog života i imovine u što spadaju vatrodojava, razglasni i evakuacijski sustavi te trajne i mobilne instalacije u sferi komunikacija.

Jerkovića su za govornicom zamijenili gosti iz Slovenije - Janez Mekinc i Hele-



letcher je su



letcher je su



letcher je su



letcher je su



letcher je su



letcher je su

na Cvikel sa Sveučilišta Primorska – koji su usporedili uzroke prijetnji za sigurnost s utjecajem kojeg imaju na turističku industriju, na izravan ili neizravan način. Osim financijskih i ekonomskih posljedica, pitanja koja se odnose na sigurnost ukazuju na stalnu potrebu za suradnjom u međunarodnom okruženju.

Suprotno raširenom mišljenju da su najugroženije žene, Tarlow kaže da kao žrtve nasilja i razbojstva prema turistima najčešće stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do

O akcijama spašavanja turista s Mosora, Dinare, Biokova, Velebita i mnogih drugih prekrasnih, ali istodobno i opasnijih hrvatskih krajeva, govorio je Vinko Prizmić, pročelnik Hrvatske gorske službe spašavanja. Prizmić je poručio da bi se iz dijela turističke pristojbe trebalo omogućiti HGSS-

u da i dalje radi na unaprjeđenju sigurnosti turističke ponude kao i na produženju sezone. „Na taj bi se način brend Hrvatske kao sigurne turističke destinacije još više ojačao“, smatra Prizmić. HGSS je i u 2013. imao pune ruke posla, čemu doprinosi i sve izraženiji turistički trend aktivnog odmora. Prizmić je procijenio da je u odnosu na 2012. ove godine HGSS imao čak 25 posto više intervencija.

Osim slušanja iznimno zanimljivih predavanja vrhunskih inozemnih i domaćih govornika, sudionici SIGTUR-a imali su priliku svjedočiti i jednom atraktivnom „performansu“. Naime, tvrtka Kardian upriličila je prigodnu demonstraciju s „glumcima“ koji su okupljenima zorno pokazali kako to izgleda kad netko izgubi svijest i prestane disati - usred konferencije. Padanje u šok bilo je, jasno, simulirano, u čemu su Kardianu pomogli djelatnici Hitne pomoći iz obližnjeg Supetra, no bila je to stvarna prilika da se predstavi rad automatskih defibrilatora, uređa-



ja koji se primjenjuju kada se netko sruši, izgubi svijest i prestane disati.

„Takvi slučajevi vrlo često započinju poremećajem srca – fibrilacijom, koji neizbježno vodi u smrt ako ga se ne prekine, a to je moguće samo defibrilatorom“, kazao je direktor Kardiana Milan Ljubotina koji u okviru svoje tvrtke sustavno radi na razvoju svih vrsta projekata s automatskim defibrilatorima. Tvrtka Kardian, ujedno i jedan od sponzora SIGTUR-a, danas je vodeći hrvatski dobavljač defibrilatora za profesionalnu i laičku primjenu. S obzirom da turizam donosi veliko sezonsko povećanje stanovništva, povećan je i rizik od događaja kod kojeg su nužni oživljavanje i primjena automatskog defibrilatora. Stoga je mreža javno dostupnih AVD-ova nužna potreba. „U većim gradovima za lokacije AVD-ova odabrana su mjesta s najvećom frekvencijom ljudi, dok u manjim turističkim mjestima u obzir treba uzeti sezonske oscilacije broja stanovnika i prilagoditi se rasporedu laika koji će biti educirani za rad s AVD-om. Kad je turizam u pitanju, tada su hoteli, plaže, bazeni, kongresni centri, nacionalni i parkovi prirode marine te manja mjesta na otocima i u zaleđu – savršene točke za javno dostupne defibrilatore“, poručio je Ljubotina, kazavši da Kardian u projektima uvijek povezuje edukaciju laika i opremanje. Edukatori su liječnici, licencirani instruktori prve pomoći, a program tečaja obuhvaća i ostale postupke prve pomoći, prilagođene radnom mjestu polaznika.

Na konferenciji je predstavljen i AVD uređaj najnovije, treće generacije koji korisniku daje glasovne i tekstualne upute na hrvatskom jeziku, vodeći ga kroz sve postupke koje treba poduzeti (ne samo kod defibrilacije), a mjeri i učinkovitost masaže srca i ispravlja korisnika.



letcher je su



letcher je su



letcher je su

S više od 150 realiziranih projekata u hotelima u ovom dijelu Europe, tvrtka Špica sustavi kao još jedan sponzor konferencije SIGTUR, predstavila je korištenje naprednih tehnologija i povezivanje različitih hotelskih sustava što u konačnici omogućuje kontrolu kretanja, identifikaciju gostiju i evidenciju radnog vremena, ali i štednju električne energije. Glavni fokus djelovanja Špica je usmjerila na povezivanje različitih hotelskih sustava u funkcionalno integrirane cjeline. Na taj se način hotelu osiguravaju dugoročno bolji poslovni rezultati. Špicine proizvode predstavio je Neven Rusković govoreći o sustavima hotelskih elektronskih brava, hotelskim elektronskim sefovima te o rješenjima za štednju energije.

Za govornicu je na samom kraju prvog radnog dana Konferencije stupio i voditelj Službe za sustav 112 Milan Erjavec. On je ustvrdio da orijentacija Republike Hrvatske prema turizmu podrazumijeva i brigu o sigurnosti turista, koji se zbog precjenjivanja svojih sposobnosti i podcjenjivanja opasnosti te nepoznavanja lokalnih geo-

grafskih ili klimatskih specifičnosti često zateknu u pogibeljnim situacijama. Sadržaji nautičkog turizma, ronjenja, raftinga, alpinizma te želja da se godišnji odmor provede što aktivnije, turiste dovode u hitne situacije u kojima su prisiljeni tražiti pomoć. „Najdjelotvorniju pomoć mogu dobiti telefonskim pozivom na broj 112, što je jedinstven europski broj za sve hitne službe, jer se praktički samo jednim pozivom usporo alarmiraju sve hitne službe potrebne u konkretnom slučaju“, kazao je Erjavec. Sustav 112 može zaprimati hitne pozive na više stranih jezika, locirati pozivatelja, organizirati zračni prijevoz timova za tražanje i spašavanje ili vatrogasaca, hitnog medicinskog leta za prijevoz unesrećenog ili organa za transplantaciju te upravljati sustavom za uzbunjivanje i obavješćivanje.

Prvi dan ovoga dvodnevog skupa okupio je gotovo 150 sudionika iz Hrvatske i svijeta. Časopis Zaštita i Hrvatski forum za urbanu sigurnost kao organizatori Konferencije za sve su sudionike poslijepodne organizirali kraći izlet te obilazak nekih atraktivnih bolskih lokacija kao što su Kuća u kući





i Galerija Dešković, a sve je završilo degustacijom vina u obližnjoj vinariji.

Drugoga dana Konferencije govorilo se o svim aspektima sigurnosti u turizmu, od hrane kao jednog od elemenata sigurnosti kojem se ponekad posvećuje premalo pozornosti; preko crnog broja od milijun djece koja su godišnje prisiljena na tzv. dječji seksualni turizam, često zbog siromaštva i nedovoljnog obrazovanja, preko kriminalističke prevencije nasilja na štetu turista, ali i primjene suvremenih sustava tehničke zaštite u hotelima, do evakuiranja i zbrinjavanja turista, zaštite od požara, hotelske sigurnosti... "Suvremeni turist je zahtjevan, izbirljiv i iskusan, a motivira ga žudnja za intenzivnim užitkom, rekreacijom i zdravljem, stoga je hrana izuzetno važan faktor u suvremenoj turističkoj ponudi. Ako očekujemo da hrana barem djelomično ispuni zahtjeve današnjeg turista primarna je zadaća osigurati sigurnost hrane. Propisi o hrani jasno definiraju uloge i odgovornosti u lancu sigurnosti hrane, te propisuju da subjektu u poslovanju s hranom moraju provoditi redovne kontrole higijenskih uvjeta provedbom preventivnog postupka samokontrole razvijenog u skladu s HACCP načelima", kazala je u uvodu svog predavanja o sigurnosti hrane Ružica Vazdar iz Ministarstva zdravlja. U ugostiteljskoj ponudi najveći rizici za hranu proizlaze iz mikrobioloških opasnosti, pa su visoki standardi higijene imperativ su za sigurnost hrane u ugostiteljstvu. HACCP sustav može uspješno funkcionirati samo ako su uspostavljeni pred-uvjetni programi kao što su: dobra higijenska praksa, dobra proizvođačka praksa i standardni operativni postupci. Osim toga sustav samokontrole bazi-

ran na HACCP načelima podržava politiku cost – effective higijene što čini dodatni motiv rukovodstvu tvrtki da uspostave sve potrebne sisteme za provedbu istog.

Prof. Irma Kovčo Vukadin s Edkacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu govorila je o dječjem seksualnom turizmu kao dijelu šireg problema seksu-

Suprotno raširenom mišljenju da su najugroženije žene, Tarlow kaže da kao žrtve nasilja i razbojstva prema turistima najčešće stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do

alno iskorištavanja djece. Smatra se kako je ovaj problem u porastu u različitim dijelovima svijeta te se na državnim i međudržavnim razinama poduzimaju različite aktivnosti usmjerene suzbijanju ovog oblika viktimizacije djece. Turizam, kao odgovorna industrija, treba voditi računa o eventualnim negativnim posljedicama turizma i poduzimati odgovarajuće aktivnosti kako bi se smanjili negativni, a povećali njegovi pozitivni učinci. Počinitelji ovih nedjela na štetu djece dolaze iz različitih socioekonomskih slojeva, a najčešće se radi o muškarcima. Profil tipičnog djeteta koji je žrtva seksualnog turizma je djevojčica ili djevojka, manjkavog obrazovanja, lošeg ekonomskog statusa, često u nadležnosti državne skrbi i nerijetko obilježena prethodnim zlostavljanjima. Posljedice su po dijete teške emocionalne, psihičke i fizičke traume. Kovčo Vukadin je naglasila da turistički sektor treba biti značajan dionik u subijanju i prevenciji komercijalnog iskorištavanja djece. Josip Pavliček i Lana Mili-

vojević iz Visoke policijske škole naglasili su kako ništa tako snažno ne utječe na doživljaj destinacije kao osjećaj sigurnost koju ona pruža turistu. Strani turisti obično ne poznaju rizične lokacije, potencijalne konfliktne situacije, ali nerijetko ni jezik zemlje u koju su došli, a sve su to elementi o kojima turistička infrastruktura treba voditi računa. Policija ulaže znatne napore u razvoj preventivnih programa, a posebno se ističe uloga tzv. turističke policije koja podrazumijeva suradnju sa svim uključenima u turističku djelatnost. Od velike je koristi stvaranje javnoprivatnog partnerstva u pogledu osiguranja sigurnosti u turističkim sadržajima. Naglašeno je, također, da potencijalne konflikte treba riješiti do kraja jer se njihovim djelomičnim rješavanjem oni samo odgađaju ili premještaju, primjerice, iz ugostiteljskog objekta u prostor ispred njega.

Renata Dončević iz tvrtke Alarm automatika d.o.o. iz Rijeke govorila je o zastupljenosti sustava tehničke zaštite u hotelima. Kazala je daje primjena tehničke zaštite u hotelijerskoj industriji sve zastupljenija, u Velikoj Britaniji čak do 10 posto investicije, dok u Hrvatskoj znatno manje, uglavnom samo neophodno. Tako se dojava požara zbog zakonske potrebe, često smatra problemom, kada je u pitanju kontrola pristupa u sobe riječ je uglavnom o offline sustavima, koji predstavljaju samo zamjenu za ključeve. Sustave protuprovala/protuprepada imaju uglavnom samo mjenjačnice, dok se videonadzor svodi na nekoliko općih kamera. Kazala je da sustave tehničke zaštite ne treba smatrati tek troškom kojeg nam je nametnuta zakonska regulativa već promatrati kroz cijenu koštanja eventualnih šteta koje mogu nastati ako ih nema-



mo. Uz to, moderni sustavi zaštite mogu donijeti smanjenje troškova poslovanja ili direktan prihod, primjerice, dojava požara znači manje osiguranje, manje štete, nove goste; online „pametne” sobe znače uštedu energije, informacije, sustavi protuprovala znače manji trošak tjelesne zaštite dok videonadzor s analitikom podrazumijeva ubrzavanje procesa i manje zaposlenika. Zaključila je da korištenjem modernih rješenja prilagođenih za hotelijersku industriju zadovoljavamo zakon i postizemo smanjenje troškova poslovanja.

Koje su obveze turističkih objekata u zaštiti od požara govorio je Davor Kadojić Balaško iz Ministarstva unutarnjih poslova. Kazao je da je tijekom prošle godine najviše požara bilo na poljoprivrednim površinama, a slijede šumska područja. Najviše je šumskih požara zabilježeno u Šibensko-kninskoj županiji, a slijede Zadarska i Splitsko-dalmatinska. Najviše je bilo opožarene šikare i šibljaka. Upozorio je i da su parkovi prirode u velikoj opasnosti od šumskih požara no kako nemaju dovoljno materijalnih sredstava, prijeti rizik od pada preventivnih mjera zaštite od požara. Ocijenio je da bi bilo jako loše kada bi mjere zaštite od požara pale na marginu.

Goran Viočić iz DUZS-a podsjetio je pak na napore koje Hrvatska kao turistička destinacija ulaže u postupanje s turistima u slučaju opasnosti. Evakuiranje i zbrinjavanje stanovništva provodi se prema Planu zaštite i spašavanja za područje Republike Hrvatske te Planovima zaštite i spašavanja i Planovima civilne zaštite gradova, općina i županija. U cilju povećanja sigurnosti turista Državne uprave za zaštitu i spašavanje svake godine donosi „Program pripremnih i provedbenih aktivnosti za predstojeću turističku godinu”. DUZS

se na ovaj način ciljano priprema za poduzimanje mjera i aktivnosti iz vlastite nadležnosti vezanih uz pripravnost i spremnost operativnih snaga sustava zaštite i spašavanja za djelovanje u slučaju velikih nesreća i katastrofa posebno na područjima s dodatnim sezonskim opterećenjima uslijed boravka velikog broja turista u RH.

Jedinice lokalne samouprave donose Operativne planove evakuiranja i zbrinjavanja turista u kojima razrađuju radnje i postupke, izvršitelje i potrebna materijalna sredstva za evakuacije i zbrinjavanja ugroženih turista u hotelima, kampovima i marinama na svom području. Viočić je kazao da je u zadnjih sedam godina u Hrvatskoj zbog potencijalnih opasnosti, obično požara, na nekoliko sati izmješteno oko 515 turista, odnosno u prosjeku 75 turista godišnje. Ivica Šindilj, kao možda i jedini menadžer sigurnosti u hrvatskom hotelijerstvu, koji već više desetljeća brine o sigurnosti zagre-

bačkog hotela Esplanade, osvrnuo se na ulogu menadžera sigurnosti u jednom hotelu, govorio je o osnovnim funkcijama sigurnosti u hotelijerstvu, s osvrtom na važnost videonadzora i drugih elemenata tehničke zaštite, a osobito se pozabavio smještajem VIP osoba u hotelima i nužnom suradnjom hotelskog menadžera sigurnosti s osiguranjem VIP osobe. Šindilj je istaknuo da je sigurnost i zaštita gostiju parametar koji može biti predstavljen kao otegotna ili olakotna okolnost kada se radi o ugovaranju novih poslova sa gostima, korporativnim klijentima, perspektivnim partnerima. Pozitivan stav hotelijera te razvijene strategije za provođenje sigurnosnih mjera su ono što čini komparativnu prednost hotela i trebalo bi postati svakodnevnim standardom hotelskog poslovanja. To gostu daje sigurnost boravka u hotelu, ali i pridonosi imidžu destinacije u kojoj boravi.

“Kako bi se gostu pružila visoka razina sigurnosti, u taj proces uključen je cijeli niz faktora, a većina njih odvija se u pozadini hotelskog poslovanje. Tako osim sigurnosti gostiju vrlo važnu ulogu u cijelom procesu igraju i sigurnost zaposlenika, zaštita od požara te operativni menadžment. Bez navedenih faktora sigurnost gostiju nikada ne bi bila na razini, na kojoj se nalazi danas te je u stoga potrebno konstanto ulagati u redovite treninge, edukacije, i provedbu propisanih procedura. Nužna je i usklađenost s pozitivnim zakonskim propisima, novim tehnologijama i trendovima na tržištu koji također olakšavaju svakodnevno poslovanje hotela i turizma općenito”, zaključio je Šindilj. Zrinka Marušić s Instituta za turizam za kraj je katala da smo po percepciji turista izrazito sigurna zemlja. Ona je predstavila rezultate pilot projekta edukacije lokalnog sta-

Suprotno raširenom mišljenju da su najugroženije žene, Tarlović kaže da kao žrtve nasilja i razbojstva prema turistima najčešće stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do





Tarlow: Dovoljan je samo jedan negativan događaj!

Snimila: Nataša Gajski Kovačić



Drugi dan konferencije svakako je obilježen predavanjem uglednog američkog stručnjaka za sigurnost u turizmu dr. Petera Tarlowa, osnivača i predsjednika udruge Tourism&More, koji je održao vrlo inspirativno predavanje pod nazivom "Turizam i policija - kao dio turističke strategije". U fokusu je njegovog interesa utjecaj kriminala i terorizma na turističku industriju, upravljanje rizicima u turističkom i kongresnom sektoru te gospodarski razvoj kroz turizam. Suradivao je na osiguranju ZOI-ja u Salt Lake Cityju, podučavao agente FBI-a, vodio je poseban projekt sigurnosti za agenciju US National Park Service koja upravlja sa svih 59 nacionalnih parkova

Suprotno raširenom mišljenju da su najugroženije žene, Tarlow kaže da kao žrtve nasilja i razbojstva prema turistima najčešće stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do 30 godina, a veliku prijetnju turističkoj sigurnosti predstavlja i obiteljsko nasilje koje nerijetko eskalira upravo tijekom obiteljskog odmora

u SAD-u i još 350 sličnih institucija, bio je savjetnik za razvoj turizma i sigurnosti na Hooverovoj brani na rijeci Colorado...

„Ako za svoje putovanje izdvojim, primjerice, 1000 dolara, tada je kompetentnost mjesta jedino što me zanima pri odabiru turističkog odredišta. A sigurnost neke destinacije jedan je od preduvjeta da bi određeno turističko odredište moglo biti konkurentno”, kazao je Tarlow te dodao da je do prije 10 godina Aruba bila smatrana jednim od najsigurnijih turističkih mjesta, sve dok se na lokalnoj plaži nije zbiljilo silovanje turistkinje. Taj je događaj dobio veliku medijsku pozornost i bio dovoljan da Arubu iz sigurnog odredišta pretvori u nesigurno.

“Želim naglasiti kako je dovoljan samo jedan negativan događaj da se promijeni slika koju turisti imaju o određenoj destinaciji i da je, posljedično tome, prestanu doživljavati kao privlačno mjesto”, objasnio je Tarlow.

Kao osnivač organizacije Tourism&More, Tarlow smatra da je osiguranje turističke sigurnosti sinonim za zaštitu gospodarstva turističke zemlje. Suprotno predrasudama da su, kad je sigurnost u pitanju, u najrizičnijoj skupini žene, Tarlow ističe da, prema statistici, kao žrtve nasilja i razbojstva najviše stradavaju mladi muškarci u dobi od 18 do 30 godina. Zani-

Veliko hvala sponzorima iz SAD-a!

Zbog visokih financijskih troškova organizacije, dolazak Petera Tarlowa na SIGTUR u Bol ne bi bio moguć bez velike pomoći uglednih Hrvata iz SAD-a koji su s velikim veseljem primili našu obavijest o organiziranju konferencije posvećene sigurnosti u turizmu čiji je krajnji cilj daljnja promocija hrvatskog turizma u svijetu. Važnost naše konferencije prepoznali su i svojim donacijama nesebično pomogli financirajući Tarlowljev put:

- počasni konzul Republike Hrvatske u Seattleu dr. Frank Brozovich
- dva ugledna hrvatska emigranta i biznismena iz Clevelanda Ivan Katić i Slavko Katić
- odvjetnik Tomislav Kuzmanovic, partner u tvrtki Hinshaw & Culbertson LLP iz Milwaukeeja, poznat i kao jedan od odvjetnika generala Mladena Markača tijekom suđenja u Haagu.

mljivo, veliku prijetnju turističkoj sigurnosti predstavlja i obiteljsko nasilje jer se pokazalo da ono nerijetko eskalira upravo tijekom odmora.

Za održavanje sigurnosti turističke destinacije, s druge strane, nije potrebna vojska policajaca, dovoljno ih je, smatra Tarlow, tek nekoliko, ali oni moraju u redovne kontrole ići pješice ili biciklom. Ako i postoji potreba za automobilom, tada moraju kružiti po odredištu s otvorenim prozorima jer je to „najbolji način za prikupljanje podataka“. Govoreći o nužnim kvalitetama turističkog policajca naveo je i dobro poznavanje stranih jezika. “Sigurnost turizma i turista štiti gospodarstvo. Turizam je biznis, a ako ne proizvedite novac, ostajete bez posla. Ako država želi prihod od turizma, treba tom turizmu ostvariti sve sigurnosne preduvjete”, zaključio je Tarlow svoje polusatno predavanje u Bolu, uz obostrani dogovor da ćemo se vidjeti i dogodine. ■