

# Turizma **nema** bez sigurnosti



**Turističke organizacije i svi oni koji se bave turizmom trebaju unaprijediti svoje sustave sigurnosti i postati daleko više svjesni potencijalnih rizika koji prijete turizmu, jedan je od zaključaka međunarodne konferencije SIGTUR 2014. održane u Rovinju**

[ **Nataša Gajski Kovačić** ]

**Turističke organizacije i svi oni koji se bave turizmom trebaju unaprijediti svoje sustave sigurnosti i postati svjesni potencijalnih rizika koji prijete turizmu.** Lokalna zajednica bi trebala više raditi na preventivi kako bi se pospješili različiti oblici turističke sigurnosti, a sve s ciljem da Hrvatska ostane sigurna turistička zemlja. U okviru MUP-a bilo bi dobro razviti Odjel turističke policije koji bi radio na drugačiji način od načina na koji rade policajci koji se bave drugim aspektima sigurnosti, sumirao je Nikola Milijević, glavni urednik časopisa Zaštita opće zaključke 2. međunarodne konferencije "Sigurnost u turizmu".

Konferencija je održana 13. i 14. studenoga u rovinjskom hotelu Lone u organizaciji Hrvatskog foruma za urbanu sigurnost i časopisa Zaštita, tvrtke Tectus d.o.o., te u suradnji s američkom organizacijom

Tourism&More i Državnom upravom za zaštitu i spašavanje (DUZS). Podijeljena u nekoliko modula konferencija je obradila sigurnost različitih aspekata turizma.

Savjetnik ministra turizma Ivo Bašić je istaknuo važnost sigurnosti u odabiru turističkog odredišta. Osvrnuo se na interdisciplinarnost turističke djelatnosti i u skladu s time intenzivnu suradnju Ministarstva turizma s MUP-om, DZUS-om, HGSS-om i ostalim ustanovama i službama koje mogu dati svoj doprinos sigurnosti. U tom je kontekstu spomenuo vrlo uspješnu akci-

**Zadovoljan gost, najbolji je promicatelj destinacije i turističkog proizvoda i obrnuto. Osjećaj nebrige ili izostanak pomoći, težak je nedostatak destinacije. To je loša vijest za tržište i vijest koja se brzo širi i dugo pamti**

ju MUP-a i Ministarstva turizma „Sigurna turistička sezona“, a koja će čini se postati i dobar izvozni proizvod jer za projekt suradnje domaćih i stranih policajaca na unaprjeđenju sigurnosti tijekom turističke sezone zainteresirani su i naši turistički konkurenti. Spomenuo je i iznimnu važnost preventive u smanjenju štetnih događanja.

**Visoku razinu sigurnosti omogućuje i kvalitetna regulativa**

Nirvana Ukušić iz DUZS-a je zahvalila organizatorima na inicijativi za ovakvom konferencijom izražavajući nadu da će ona zasigurno potaknuti raspravu o sigurnosti u turizmu, te naglasila da moderni turizam zahtijeva brojne sadržaje što iziskuje sinergijsko djelovanje svih razina društva. Od turizma cijelo naše društvo ima interesa, a DUZS čini velike napore u organizaciji zaštite i spašavanja. Primjerice hitni poziv 112 stalno se usavršava, a turisti informacije o hitnim službama mogu dobiti na šest različitih jezika.



## Turizam je proslava najboljeg što postoji u nekoj zemlji

Turisti opraštaju elementarne nepogode, ali ne opraštaju terorizam, rekao je američki stručnjak za sigurnosna pitanja Peter Tarlow, direktor organizacije Tourism&More.

Ocijenio je da su trenutno najveći turistički rizici, globalno gledano, bolesti i terorizam. Prije godinu dana, primjerice, nitko nije razmišljao o eboli, a danas ona osim zdravstvenih problema donosi i ogromne turističke gubitke.

“Krise u turizmu ljudi dugo pamte, primjerice kada sam se spremao na put za Hrvatsku, znao sam da je ona sigurna zemlja, no bilo je ljudi koji su me pitali nije li tamo rat?”, kazao je Peter Tarlow. Kritizirao je i stav SAD-a prema turistima, rekavši da se Amerika ponaša podvoje-no prema turistima, osobito nakon terorističkog napada na Twinse jer Amerikanci žele da ih turisti posjete, ali se boje do kada će ostati: “Šaljemo im dvostruku poruku – dođite, ali otiđite; dođite, ali nemojte doći”.

Na konferenciji je Tarlow govorio o dobroj suradnji policije s turističkim vlastima. Po njegovu mišljenju tamo gdje policija razumije turizam i dobro je educirana, turisti nose pozitivna iskustva iz destinacije i žele se vratiti. Smatra da se na turizam stoga može gledati kao na brigu za drugoga jer ako volite svoju zemlju tada želite da je vole i drugi. Govorio je o

tome kako Karibi pokušavaju vratiti turisti koji im se godinama osipaju zbog tornada, loše usluge, skupoće i reputacije da ima kriminala. Razvojem turističke policije Karibi pokušavaju pobijediti dio ovih problema.

Tarlow je zagovornik specijaliziranih turističkih policajaca o čemu je govorio tijekom konferencije, a takve specijalizirane policajce je čak usporedio s liječnicima kazavši da ako osoba ima problema sa srcem želi kardiologa a ne ortopeda, a tako je i s policajcima.

Dobar turistički policajac mora biti otvoren, nasmijan, jezično potkovan. Po njemu se uspješan turistički marketing ogleda i u korištenju policajaca kao marketinškog oruđa, a u tom bi smislu bilo idealno da turistički policajci znaju barem dva strana jezika.

Rekao je također da su turističke statistike, kada je riječ o kriminalitetu varljive, jer turisti ne prijavljuju veliku količinu kriminala. Problem je što turisti nerijetko ne znaju kako prijaviti kriminal, ne znaju jezik, zakone...

“Dobar turistički policajac zna kako zaštititi ekonomiju svoje zemlje jer poanta turističke sigurnosti nije u posjedovanju policajca s oružjem već u stvaranju osjećaja sigurnosti”, rekao je Tarlow i zaključio da je turizam proslava onog najboljeg što postoji u nekoj zemlji.

**Ines Krajčak:**  
Hrvatska spada u red zemalja u kojima je sigurnost na visokoj razini



**Dragan Poropat:**  
Rovinj je dobitnik najprestižnijih nagrada iz područja turizma



**Dario Činić:**  
Rovinj je ove godine ostvario turističke rekorde



**Bernard Gršić:**  
Gospodarska kriza još je uvijek hrvatska stvarnost



**Peter Tarlow:**  
Najgora stvar koja vam se može dogoditi tijekom krize je gubitak povjerenja javnosti



Dario Činić i Dragan Poropat, predstavnici TZ Rovinja i grada Rovinja zaželjeli su sudionicima konferencije dobrodošlicu u Rovinj, dok je Bernard Gršić iz Hrvatske gospodarske komore naglasio važnost konferencije u gospodarskoj krizi koja je još uvijek hrvatska stvarnost.

Pomoćnica ministra unutarnjih poslova, Ines Krajčak pozdravila je skup u ime ministra Ranka Ostojića i pritom naglasila ulogu Ministarstva u unaprjeđenju opće sigurnosti u državi, posebno se osvrnuvši na sigurnost u turizmu kao gospodarskoj djelatnosti od posebnog značaja za Hrvatsku.

“Hrvatska spada u red turističkih zemalja u kojima je sigurnost na visokoj razini. Turistima se mora omogućiti siguran boravak i odmor, a u tu svrhu poduzimamo razne aktivnosti“, kazala je Krajčak dodavši da MUP-ove statistike idu u prilog tome da je sigurnost sve veća jer pokazuju da je kriminalitet u Hrvatskoj u stalnom padu. Podsjetila je i na kvalitetnu zakonsku regulativu kao podlogu za provede-

nje mjera sigurnosti u Hrvatskoj. “Sigurnost se može povećati samo ako se nametne kao imperativ”, zaključila je Krajčak. A sigurnost se kao imperativ mora postaviti i u poslovanju hotelskih lanaca, o čemu je govorio Neven Rusković iz Špice. Hotelijerstvo je jedan od sektora koji posvećuje veliku pažnju optimizaciji internih procesa s ciljem poboljšavanja poslovnih rezultata. Kako Rusković kaže, Špica Grupa koja je distributer VingCard proizvoda, svojim rješenjima doprinosi kvalitetnijem upravljanju radnim vremenom zaposlenika, upravljanju kontrolom kretanja gostiju i osoblja te upravljanju potrošnjom energije. Time se dobiva više sigurnosti i nadzora, ali i kvalitetnije usluge za goste te učinkovitije i isplativije poslovanje kao i održavanje.

Rusković je napomenuo da je još 1979. godine VingCard patentirao prvu hotelsku karticu koja je zamijenila klasični ključ i otvorila put novim tehničkim mogućnostima i integracijama kakve danas imamo u hotelima. Rusković je govorio o tome kako





su hoteli u svojoj informatizaciji otišli dalje od svih hrvatskih branši: "Svi se još sjećamo pretinaca s ključevima na hotelskim recepcijama. Zamijenivši ih karticama riješili smo i pitanje identifikacije gosta". Govoreći o optimizaciji troškova rekao je da je potrošnja električne energije u hotelima veliki 'rezervoar' u kojem se može postići smanjenje troškova.

Vingcard Orion nudi upravo rješenja u tom sustavu smanjenja potrošnje no uz istovremeno nenarušavanje udobnosti gostiju. VingCard Orion omogućuje digitalnu kontrolu sobne temperature, žičanu ili bežičnu komunikaciju sa senzorom pokreta i prekidačem na vratima, bežičnu komunikaciju s VingCard bravom. Rusković je upoznao prisutne i s rješenjima koja Špica Sustavi nude za učinkovito upravljanje radnim vremenom. O zaštiti osoba i imovine u turističkim objektima govorio je Sandro Šegedin iz Sektora za inspekcijske poslove Ministarstva unutarnjih poslova. Kazao je da je turizam grana gospodarstva od posebnog značaja, s više od 12 milijuna posjetitelja godišnje, od čega je više od 90 posto stranih i s brojem noćenja blizu 72 milijuna te prihodom od oko osam milijardi eura.

**Hrvatska spada u red turističkih zemalja u kojima je sigurnost na visokoj razini. MUP-ove statistike idu u prilog tome jer pokazuju da je kriminalitet u Hrvatskoj u stalnom padu**

Udio turizma u BDP-u je oko 16 posto, a granični promet vozila veći je od 20 milijuna. U Hrvatskoj ima 663 hotela, 20 apartmanskih hotela, 121 hostel, 10 lječilišta, 43 turistička naselja, 57 turističkih apartmana, 250 kampova i kampirališta, 67 marina i 57 luka nautičkog turizma, s preko 200.000 plovila. Niz je propisa koji reguliraju sigurnost u turizmu, poput Zakona o pružanju usluga u turizmu, Zakona o kritičnim infrastrukturama, Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti, Zakona o turističkoj inspekciji... Sigurnost se spominje i kao jedan od brendova u Strategiji razvoja turizma do 2020.

"Najčešća kaznena djela u turističkim objektima odnose se na razne vrste krađa po kupalištima i plažama, kampovima, hotelima, apartmanima... Statistički podaci iz 2012. pokazuju da je u toj godi-

## Treba imati fleksibilan plan upravljanja krizom

Analizirajući određene aspekte turizma i turističke sigurnosti Peter Tarlow je ocijenio da u Hrvatskoj ima previše zakona i preveliki su porezi a to su po njegovom mišljenju velike kočnice turističkog napretka. Kako bi Hrvatska kao mala zemlja ostala konkurentna u turističkom svijetu treba biti globalno prepoznatljiva. Sigurnost u turizmu znači da se ne pretvarate da ste nešto što niste već pružite ono što doista jeste.

Govoreći o razumijevanju rizika i kriznom upravljanju rekao je da je najbolji način izbjegavanja opasnosti ili krize dobro upravljanje rizikom. Neke od pretpostavki koje svakako valja uzeti u obzir, kada je riječ o upravljanju rizikom, je početi od pretpostavke da ne postoji događanje koje je sto posto lišeno rizika.

Krize obično imaju tri faze stadij prije krize kada se razvijaju krizni scenariji 'za svaki slučaj', stadij stvarne krize i oporavak nakon stadija krize. Ako se trećim dijelom krize, stadijem poslije krize, ne upravlja na dobar način tada se ta faza razvija u zasebnu krizu. Treba imati na umu da kriza uvijek izgleda veća i gora vanjskom promatraču no kada je gledana iz perspektive lokalnog promatrača. Tarlow savjetuje da se marketing ili reklame ne koriste kao isprika ili sredstvo prikrivanja krize: "Najgora stvar koja vam se može dogoditi tijekom krize je gubitak povjerenja javnosti. Radije budite iskreni i prionite na rješavanje problema i nikada nemojte pretpostaviti da se kriza vama ne može dogoditi. Stoga je neminovno potrebno imati fleksibilan plan upravljanja krizom. Nemojte smetnuti s uma ni to da jednom kada mediji počnu izvještavati o



Peter Tarlow

krizi, pogotovo ako to čine temeljem nepovjerenih informacija, turisti počinju paničariti i otkazivati putovanja". Često upravo mediji krizu nazovu upravo - krizom. Stoga treba surađivati s medijima i dati im prava valjane informacije što je brže moguće. Primjerice, ako je u pitanju šumski požar na jednom dijelu otoka, javnost nerijetko pogrešno percipira koliki je dio površine zahvaćen požarom, stoga je vrlo važno dati točne informacije.

Nakon krize dobar plan oporavka podrazumijeva zvanje medija da naprave reportaže o prevladavanju krize. Nipošto manje važan je dobar plan ekonomskog oporavka lokalnog gospodarstva. I za kraj Tarlow je naglasio da najbolji planovi oporavka od krize nisu sazdana samo na jednom faktoru već se sastoje od mnogo koordiniranih koraka.

ni bilo 728 krađa u turističko-ugostiteljskim objektima, a 2013. njih 652. U prvih devet mjeseci ove godine zabilježeno je 553 krađa. Statistike dalje kazuju da je u 2012. zabilježeno 1.441 teških krađa provaljivanjem iz turističko - ugostiteljskih objekata, u 2013. njih 948, a u prvih devet mjeseci ove godine 722 što govori da ipak dolazi do smanjenja.

Šegedin se osvrnuo i na Zakon o privatnoj zaštiti kao temeljan Zakon na kojem MUP rad. Po MUP-ovim statistikama unutarnju čuvarsku službu ima 12 turističko-ugostiteljskih objekata, sedam novčarskih institucija i jedan sportski objekt te tri zračne luke, s 130 zaštitara i 16 čuvara. A je li to dovoljno ostavio je sudionicima konferencije da sami prosude. Što se prijedloga za poboljšanje sigurnosti tiče, Šegedin je podsjetio na obveze pravnih i fizičkih osoba

koje pružaju turističke usluge za uspostavljanjem mjera zaštite osoba i imovine. Potrebno je uspostaviti osnovne prostorne i tehničke mjere koje osiguravaju osnovne preventivne uvjete sigurnosti u turističkim i ugostiteljskim objektima i prostorima, poput rasvjete, mehaničkih mjera, odgovarajućih informacija o pojedinim vrstama prostora i usluga, pristupnim putovima. Na odgovarajući način je potrebno educirati zaposlenike turističko - ugostiteljskih objekata o osnovama sigurnosti i pravilima ponašanja, kako bi bili sposobni upozoriti goste i posjetitelje na negativnosti koje eventualno u određenim okolnostima mogu očekivati, potom uspostaviti odgovarajuće mjere tehničke zaštite, sukladno procjeni ugroženosti i kategorizaciji rizika s naglaskom na zaštitu pri pohrani novca i vrijednosti (kase, sefovi, trezori i sl.) te sustava video-



nadzora objekata i javnih površina s odgovarajućom kvalitetom uz poštivanje zaštite osobnih podataka.

### **Tehnička zaštita često se smatra troškom umjesto investicijom**

“U turističkom sektoru se tehnička zaštita često smatra troškom umjesto investicijom. Iako Hrvatska ima jako dobro definiranu zakonsku regulativu u polju tehničke zaštite, bolju od većine zemalja Europe, na terenu se vrlo često krši. Nerijetko se ugradnjom videonadzora bave tvrtke koje nemaju kvalifikacije za to, Uz to u turističkom se sektoru odmah ide na izvedbu sustava, a preskače se faza analize, prosudbe i projektiranja. Na taj način uvedeni sustavi nisu optimalni i često ne zadovoljavaju potrebe investitora, a neodržavanje sustava često dovodi do njegove nefunkcionalnosti”, rekla je Renata Dončević iz tvrtke Alarm Automatika.

Ona je na konferenciji govorila o uslugama koje prate implementaciju tehničke zaštite pa se tako osvrnula na Pravilnik o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite (NN 198/2003.) koji definira što se sve podrazumijeva pod provedbom tehničke zaštite. Provedba tehničke zaštite tako podrazumijeva snimku postojećeg stanja šticienog objekta i analizu problema s ocjenom; izradbu prosudbe ugroženosti; izradbu sigurnosnog elaborata; definiranje projektnog zadatka; projektiranje sustava tehničke zaštite; izvedbu sustava tehničke zaštite; stručni nadzor nad izvedbom radova; obavljanje tehničkog prijama sustava

tehničke zaštite; održavanje i servisiranje sustava tehničke zaštite te uporabu sustava tehničke zaštite.

“Svjetska statistika raspodjele cijene novog sustava tehničke zaštite podrazumijeva da na projektiranje i pregled sustava otpada 12 posto investicije, a pravilno projektiran sustav u skladu s potrebama korisnika preduvjet je za punu funkcionalnost. Održavanje u garantnom roku podrazumijeva pet posto investicije kako bi se očuvala funkcionalnost sustava, dok na obuku korisnika otpada također pet posto investicije s obzirom da samo ispravno obučeni korisnici u potpunosti koriste mogućnosti sustava. Također treba inzistirati na točnom projektu izvedenog stanja jer instalacije često nisu izvedene prema izvedbenom projektu, a ne unose se izmjene u izvedeno stanje što vodi do problema u održavanju”, objasnila je Dončević, koja je potom pojasnila potencijale koje pruža centralni tehnički nadzor, a kojeg omogućuje tvrtka Alarm Automatika. CTN podrazumijeva uslugu stalnog nadzora tehničkih dojava s objekata, promptnu reakciju na probleme na sustavima što osigurava potpunu funkcionalnost sustava. Kako poboljšati razinu sigurnosti na plažama u Republici Hrvatskoj govorila je Silvana Radovanić iz Hrvatskog crvenog križa. HCK vodi Službu spašavanja na vod, a dosad su spasili preko 300 ljudskih života, HCK provodi i tečajeve osposobljavanja spasilaca, a otkako su krenuli sa ustrojem službe spašavanja osposobili su 2000 spasitelja. Obnova licenci za spasitelje vrši se svake dvije godine.

**Ivo Bašić:**  
U smanjenju  
štetnih  
događaja  
preventiva ima  
izuzetnu ulogu



**Nikola  
Milijević:**  
SIGTUR  
2014 se  
koncentrirao  
na teme od  
prvorazrednog  
značenja za  
sigurnost u  
turizmu



**Nirvana  
Ukušić:**  
Moderni  
turizam  
izistkuje  
sinergijsko  
djelovanje svih  
razina društva



**Miroslav  
Kolobarić:**  
Cilj nije  
kažnjavati  
već uvesti  
standarde,  
i postići  
sigurnost  
boravka na  
destinaciji



**Slobodan  
Marenić:**  
Za nas je  
najbolji  
rezultat to što  
su svi sigurno  
otišli svojim  
kućama nakon  
Ultras



Pomoćnica ministra Ines Krajčak sudjelovala je aktivno u radu konferencije





- 5 Crisis Management
- 5 Critical Infrastructure Protection
- 5 Risk & Vulnerability Assessments
- 5 Security Management, Planning & Implementation
- 5 Emergency Preparedness & Evacuation Planning
- 5 High Risk Logistic Support

Offline Solutions d.o.o

Iza lože 9 / Split 21000 - Croatia

Office: +385 (0)21 347 607

Fax: +385 (0)21 770 627

Iridium: 8816 2243 9396

Email: info@offlinesolutions.eu

www.offlinesolutions.eu



konferencije održana 2. međunarodna konferencija Sigurnost u turizmu

Uz to, HCK vrši i procjenu rizika na kupalištima te edukaciju.

### Najveći broj spasilaca je u Istri, najmanje u Dalmaciji

“Ljeti smo nerijetko u situaciji da hitna ne može doći odmah do unesrećenog pa su spasitelji ti koji pružaju prvu pomoć. Sva-ke godine preko 400 spasilaca vrši nadzor na 150 plaža širom Hrvatske. Najveći broj spasilaca je u Istri, najmanje u Dalmaciji”, kaže Radovanović. Što se procjene rizika tiče, ona podrazumijeva pregled zadanog područja na zahtjev koncesionara i prijedlog rješenja. I najviše procjena rizika imali su u Istri, a najmanje u Dalmaciji.

“Prije nešto više od mjesec dana smo radili procjenu rizika za rovinjsku plažu Moulini”, kaže Radovanović te napominje da se u SAD, primjerice, ljudi kupaju ispred promatračnica a kod nas bježe na skrovnita mjesta čime narušavaju svoju sigurnost.

Kako se u turističkim objektima zaštititi od požara govorio je Davor Kadojić Balaško iz MUP-a. On je rekao da kod izrade objekata treba obratiti pažnju na vatrogasne pristupe, kako bi se vatrogasnoj tehnici omogućio dohvat otvora na vanjskim zidovima radi spašavanja osoba i gašenja požara. Od uvjeta za vatrogasne pristupe može iznimno odstupiti građevina unutar zaštićenih kulturnih dobara te građevina izvan građevinskog područja (planinski lovački domovi i sl.) do koje nisu izgrađene javne prometnice. U tom je slučaju obvezatna

**Po MUP-ovim statistikama unutarnju čuvarsku službu ima 12 turističko-ugostiteljskih objekata, sedam novčarskih institucija i jedan sportski objekt te tri zračne luke, s 130 zaštitara i 16 čuvara**

primjena dodatnih mjera zaštite od požara (sprinkler, dva sigurnosna puta i sl.). Vatrogasni pristupi moraju biti osigurani s jedne strane za niske stambene objekte i objekte do četiri kata koji imaju obostrano orijentirane stambene jedinice; s dvije strane za objekte za javne skupove (kazališta, kina, sportske dvorane, crkve, hoteli.), objekti za odgoj i obrazovanje, trgovački centri, bolnice, stambeni objekti u kojima boravi preko 100 osoba, dok s tri i četiri strane moraju biti osigurani ako tako propisuju posebni propisi i ako je građevi-



na složene izgradnje.

Kada je riječ o građevinskim mjerama za sprječavanje prijenosa požara u ugostiteljskom objektu Kadojić Balaško kaže da ugostiteljski objekti moraju biti podijeljeni u požarne sektore. Riječ je o prostoru s ograničenim građevinskim konstrukcijama i elementima (zidovi, međukatne konstrukcije, vrata, prozori) određene vatrootpornosti. Vatrootpornost požarnog sektora je vrijeme za koje se požar neće proširiti na okolne požarne sektore niti s okolnih prostora na promatrani požarni sektor. Pretpostavlja se da će u tom vremenu požar biti lokaliziran. Kadojić Balaško je govorio još o putovima za izlaženje kojima se obavlja evakuacija ljudi, sigurnosnim stubištima, vratima na putu za izlaz te uređajima za uzbunjivanje, dojavu i gašenje požara. Sa sustavima zaštite za hotele, sudionike je upoznao Tino Herceg iz tvrtke Luveti koji je rekao da se u prošlom Pravilniku o vatrogasnim aparatima NN 101/11 količina potrebnih vatrogasnih aparata određivala s obzirom na požarno opterećenje i površinu požarnog sektora, dok se u novom Pravilniku o vatrogasnim aparatima NN 74/13 količina potrebnih vatrogasnih aparata određuje prema kapacitetu gašenja vatrogasnih aparata odnosno jedinica gašenja. S novim Pravilnikom usvojena je i nova klasa požara pod oznakom F koja se odnosi na požare biljnih i životinjskih



ulja i masti. Prvi korak u Hrvatskoj prema gašenju požara u kuhinjama napravljen je u Pravilniku o minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina restorani, barovi, catering objekti i objekti jednostavnih usluga (NN 82/07) gdje se spominje protupožarna deka kao obavezna oprema za gašenje. Slijedeći korak napravljen je ulaskom Hrvatske u EU usvajajući europsku normu EN 3-7:2004 + A1 koja u svom aneksu napominje da se vatrogasni aparati punjeni prahom i ugljičnim dioksidom smatraju iznimno opasnim i ne bi smjeli biti korišteni za gašenje požara klase F.

Herceg je predstavio vatrogasne aparate punjene specijalnim sredstvom za gašenje koji pri kontaktu sa zapaljenim uljem stvaraju sapunasti sloj koji odvaja kisik od zapaljenog ulja, te ujedno hlade zapaljenu materiju.

Sredstvo nije agresivno za korisnika, te se nakon aktivacije, kuhinjske površine jednostavno prebrišu mokrom krpom. Govorio je o i stabilnom sustavu ZEUS specijalizi-

## Sigurnosni problemi plovećih hotela u međunarodnim vodama

Peter Tarlow je dio svojih izlaganja posvetio i sigurnosti na krstarenjima kazavši da je za turiste krstarenje podjednako zabava i stres te sugerirao da bi u velikim lukama, kako bi gosti s kruczera bili sigurniji, trebali patrolirati policajci kojima bi se oni mogli u slučaju potrebe obratiti.

“Zamislite da ste s krucerom stali u Dubrovniku na pet sati i na polovici obilaska grada shvatili da vam je netko ukrado putovnicu. Ostaje vam 2,5 sata da pronađete policijsku postaju, prijavite krađu, javite se svom konzulatu... jer bez putovnice ne možete nastaviti putovanje”, obrazlaže Tarlow. Na krstarenjima su veliki problem i trovanja hranom pogotovo jer se na kruceru bolest brzo širi, što i nije čudno jer kada imate na jednom mjestu puno ljudi potencijal za zdravstvene rizike je velik. Veći dio ljudske povijesti, putovanja brodom bila su ništa drugo doli putovanja od jedne do druge točke. No krajem 19. i početkom 20. stoljeća morska putovanja do određene destinacije počela su se miješati s putovanjima iz zadovoljstva više klase. Ipak, moderna industrija krstarenja koja promovira ideju putovanja brodom isključivo zbog uživanja počinje od 80-ih. Danas krstarenja predstavljaju industriju vrijednu sedam milijardi dolara samo u SAD, a ljudi koji putuju na taj način su ili mladi ljudi željni

zabave ili stariji, imućniji parovi. Naravno tu su i specijalni kruczeri poput onih za samce, osobe homoseksualne orijentacije, bračna putovanja... Sigurnost na krstarenjima posebno je važna stavka i obuhvaća mnogo toga, od zbrinjavanja osobe koja postane neprijateljski raspoložena zbog alkoholiziranosti pa sve do terorističkog ili piratskog napada. Kada dođe do propusta u sigurnosti kruczera, posljedice mogu biti dugoročne. Ako promatramo kruczere kao ploveće hotele u međunarodnim vodama, tada i sigurnosne probleme možemo podijeliti na slijedeće: kriminalne aktivnosti koje počinu sami putnici međusobno, kriminalne aktivnosti koje na račun putnika napravi osoblje ili pak osoblje između sebe, zdravstvena sigurnost, teroristički napad koji može biti i u obliku bolesti ili zaražene hrane, te narušavanje sigurnosti u lukama u koje krucer uplovi.

Sigurnost na krucerima utoliko je ranjivija jer kruczeri najčešće plove međunarodnim vodama, van zaštite određene vlade i podložni su potencijalnim napadima. Tarlow sugerira i da se potrebno uvjeriti da je sigurnosno osoblje u lukama odnosno policija dovoljno educirana i da razumije turizam, a da lokalna turistička industrija razumije kako treba surađivati sa sigurnosnim osobljem u lukama.

**Neven Rusković:**  
Hoteli su u informatizaciji otišli dalje od svih hrvatskih branši



**Šandro Segedin:**  
Najčešća kaznena djela u turističkim objektima odnose se na razne vrste krađa



**Renata Dončević:**  
U turističkom sektoru se tehnička zaštita često smatra troškom umjesto investicijom



**Silvana Radovanović:**  
Svake godine preko 400 spasilaca vrši nadzor na 150 plaža širom Hrvatske



**Vedran Poljak:**  
Mediterranske, a posebno egzotične zemlje imaju nešto niži higijenski standard







ranom za gašenje požara F klase koji predstavlja najučinkovitiji i najmoderniji način gašenja požara u profesionalnim kuhinjama. Sustav osigurava maksimalnu zaštitu osoba i objekata, omogućava vremenski odmak podesev do dvije minute za intervenciju s manjim aparatom ili protupožarnom dekom, specijalni dermoaktivacijski kablovi različitih temperaturnih osjetljivosti aktiviraju sustav. Osim sustava gašenja požara Herceg je predstavio i dio ostalog asortimana proizvoda koje Luveti prodaje, a koji svoju namjenu itekako mogu imati u pružanju sigurnosti u turizmu.

Među njima su brane za zaštitu plaža od ekoloških akcidenata koje mogu poslužiti kao barijere kojima se sprječava širenje naftnih mrlja.

### Hrana kao izvor nesigurnosti

Prilikom postavljanja u vodu, takve brane zadržavaju okomit položaj pri čemu jedan dio pluta iznad vode, a jedan ispod morske površine. Luveti distribuira i moderne vreće – Floodsax za zaštitu od poplava kao alternativu vrećama pijeska te mobilni prolazni metal detektor težine 40 kilograma kojeg jedna osoba može sastaviti odnosno rastaviti u samo pet minuta. Vedran Poljak iz Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo govorio je o ulozi sigurnosti hrane u turizmu: “U 2012 godini svijetom je putovalo oko milijardu i 35 milijuna turista koji na putovanjima ispunjavaju sve svoje fiziološke potrebe, a jedna od njih je hrana. Globalna i regionalna migracija turista raste neprestano od 2000. godine, a na putovanjima dolazi do promjene sti-



Špica i Alarm Automatika predstavili su asortiman svojih proizvoda za hotelijere

Luveti je veliku pažnju izazvao mobilnim detektorom metala



la prehrane. Uz to mediteranske, a posebno egzotične zemlje imaju ipak nešto niži higijenski standard na što osjetljivi potrošači osobito reagiraju”. Zdravstveno ispravnom hranom smatra se hrana prihvatljiva za konzumaciju, slobodna od mikroorganizama i štetnih tvari koje bi akutno ili kronično mogle ugroziti ljudsko zdravlje.

“Kada smo na putovanju obično pretjerujemo sa svime pa tako i s hranom, a kada pojedemo obilati obrok želudac se raširi, a njegov Ph postaje neutralan i tada bakterije mogu probiti sigurnosnu barijeru”, kaže Poljak. Kada je riječ o zarazama hranom, prevladavaju aerobne bakterije, enterobakterije i salmonela koja je, primjerice, sve do 2004. godine bila vodeći uzrok trovanja hranom u Europi. Salmonela je osobito opasna za stariju populaciju. Problem

je i što je danas u trendu sirova hrana, iako tek termička obrada osigurava sigurnu hranu. Najčešće kontaminirana hrana su jaja i proizvodi od jaja, meso i prerađevine, kolači i sladoled, gotova jela, mlijeko i mliječni proizvodi. Novi zdravstveni rizik putem hrane predstavljaju bakterije poput campylobacteria ili novi patogeni kao što je E.coli O157 te rezistentne bakterije, patogeni koji su prešli s vrste na vrstu.

O sigurnosti kao turističkom proizvodu govorio je pročelnik HGSS-a Vinko Prizmić koji je rekao da suvremeni turist ne kupuje smještaj, robu ili uslugu, nego doživljaj. Gledano na taj način, osjećaj nesigurnosti nije ugodan doživljaj. Sigurnost kao zaštićenost i poštivanje vitalnih potreba gosta predstavlja važan čimbenik izbora svrhe i mjesta putovanja. “Zadovoljan gost, najbolji

# LUVETI

SIGURNI UZ NAS

[www.luveti.hr](http://www.luveti.hr)

Trgovina, usluge i proizvodnja opreme za ekologiju, vatrogastvo, civilnu zaštitu, zaštitu na radu, specijalne vojne i policijske opreme



Elbit Systems



FloodSax

ALLEN VANGUARD



LOGIC INSTRUMENT



OIP Sensor Systems



PARATECH



## Sprječavanje džepnih krađa najteži nam je zadatak



Đuro Đurković, voditelj Službe kriminalističke policije PU Dubrovačko-neretvanske upoznao je prisutne s činjenicom da je po podacima Turističke zajednice Dubrovnika u 2013. godini u tom gradu bilo 2.864.499 noćenja, a u prvih deset mjeseci ove godine probijena je već brojka od 3.000.000 noćenja. Prema statističkim podacima Luke Dubrovnik u 2013. godini bilo je 553 uplovljavanja brodova na kružnim putovanjima s 942.909 putnika, a u prvih devet mjeseci ove godine 389 uplovljavanja brodova na kružnim putovanjima sa 647.539 putnika. Broj uplovljavanja u Dubrovnik prestano raste.

“Znaju nam reći da smo kopneni otok u Europi, a ja kao policajac ne želim most, ne želim ništa spajati jer s aspekta sigurnosti ovako imamo idealnu situaciju s obzirom da je Dubrovnik sa svih strana okružen državnom granicom”, tumači Đurković. Kaže da se u prvih devet mjeseci ove godine u Dubrovniku dogodilo 397 kaznenih djela, pri čemu je na krađe i teške krađe otpalo 37, na krađe 121. Razbojništva i razbojničke krađe, gledano iz pozicije grada u kojeg dolazi toliki broj ljudi, su zanemarive. Ni jedna ozbiljnija kriminalna grupa neće se na području Dubrovnika upustiti u razbojništva jer znaju da će gdje god krenu morati preći granice. “Smanjili smo broj kaznenih djela no broj prekršaja s elementima nasilja nije u opadanju. U održavanju javnog reda i mira usmjerili smo sve snage na ljetne mjesece, što dakako ne znači da o sigurnosti brinemo samo u to doba godine. Održali smo i niz sastanka s ugostiteljima i uvidjeli da eskalacije sukoba nastaju najčešće kada alkoholiziranim osobama i dalje poslužuju alkohol. Utvrdili smo da je dobar dio ugostitelja spreman nazvati policiju ako gost pretjera s alkoholom prije no što mu odluči uskratiti alkohol”, objaš-

njava Đurković. On smatra da pijančevanje i konzumiranje droge na javnim mjestima kod turista sigurno izaziva sigurnosnu nelagodu jer je takvo opijanje nerijetko popraćeno ispadanjem boca, lomom stakla, dobacivanjima, uvredama, uriniranjem na javnom mjestu. Naglašava da policija kada je riječ o opijanju po parkovima i ulicama više problema ima s ljudima srednje dobi nego s mladima. Na lokalnoj razini je pokrenut projekt „Pijančevanje na javnom mjestu” – sprječavanje pijančevanja na javnom mjestu”, pri čemu Đurković naglašava da se nikome ništa neće dogoditi ako popije jedno pivo negdje na javnom mjestu u Dubrovniku.

Na lokalnoj je razini pokrenut i projekt „Uvođenje video nadzora na javnim površinama Grada Dubrovnika” s ciljem smanjenja broja inkriminiranih radnji, bržeg i kvalitetnijeg reagiranja policije, te povećanja subjektivnog osjećaja sigurnosti.

“Nama je u Dubrovniku jedan od najtežih zadataka prevencija džepnih krađa u staroj dubrovačkoj jezgri. Kada se pet tisuća ljudi slije u Grad dolazi do zastoja u pješačkom prometu, takvog da ne možete ni ući ni izaći izvan gradskih zidina. U tim slučajevima ni hitna pomoć ne može proći, pa je iluzorno za očekivati da možemo spriječiti džeparenje. Prave podatke o broju tako pokradenih gostiju nemamo jer mnogi od njih ne prijave krađu jer u toj gužvi nisu ni sigurni jesu li okradeni ili su izgubili novčanik”, pojašnjava Đurković. Problem buke u starom gradu je riješen zabranom puštanja glazbe iza ponoći odnosno dozvolom za rad ugostiteljskih objekata do dva sata iza ponoći.

“Zbog puno policajaca na malom mjestu uspješno se borimo protiv kriminala. Smatram stoga da je Dubrovnik sigurna turistička destinacija”, zaključio je Đurković.

### Jadran Perinić:

Križa nije ono što se uistinu dogodilo, već ono što ljudi misle da se dogodilo



### Tino Herceg:

Novim Pravilnikom o vatrogasnim aparatima usvojena je i nova klasa požara pod oznakom F



### Đuro Đurković:

Smanjili smo broj kaznenih djela no broj prekršaja s elementima nasilja nije u opadanju



### Vinko Prizmić:

Porast intervencija HGSS-a je evidentan



### Davor Kadojić Balaško:

Uvjeti za vatrogasne pristupe strogo su definirani







je promicatelj destinacije i turističkog proizvoda i obrnuto. Osjećaj nebrige ili izostanak pomoći, težak je nedostatak destinacije. To je loša vijest za tržište i vijest koja se brzo širi i dugo pamti”, objašnjava Prizmić. U suvremenom turizmu 42 posto svih putnika sudjeluje u nekim pustolovnim aktivnostima. Od 2009. do 2013. pustolovni turizam doživljava najveći rast od čak 69 posto. Po Strategiji razvoja hrvatskog turizma do 2020. godine vizija Hrvatske je 365 dana atraktivnog i sigurnog aktivnog odmora. Zbog svega toga dolazi i do većeg broja intervencija koje HGSS pruža svake godine.

“Trauma sustav i Zlatni sat podrazumijevaju brzu i kvalificiranu pomoć neposredno na mjestu nesreće, što znali u roku od sedam minuta u urbanim područjima, a maksimalno 20 minuta u ruralnim područjima te brzi transport u roku od sat vremena u odgovarajuću bolnicu”, rekao je Prizmić koji smatra da je sigurnost dio vrijednosti za novac i naplativa je. Sigurnost je javna potreba građana i već se dijelom financira proračunima jedinica lokalnih samouprava i RH ili iz drugih izvora, no prilika je financirati sigurnost iz EU fondova, smatra Prizmić.

### ‘Dobra’ novinarska priča

“Sigurnost je strateški preduvjet turizma, a izostanak sigurnosti rezultira nenadoknadivim ljudskim i materijalnim štetama”, zaključio je Prizmić. Na njegovo se predavanje nadovezalo ono Jadrana Perinića, ravnatelja Državne uprave za zaštitu i spašavanje koji je govorio o ulozi medija u krizama i katastrofama. U prva 24 sata od izbijanja krize imamo malo informacija, dolazi do nagađanja javnosti o uzrocima i posljedicama krize, a mediji zahtijevaju trenutačne informacije.

“Krizu uzrokovana katastrofom jedan je od pet najvažnijih događaja koji sačinjavaju ‘dobru’ novinarsku priču. Takve novosti se dobro ‘prodaju’. Medije obično zanima: što se dogodilo, zašto se dogodilo i što će se poduzeti? Svojim izvještavanjem mediji oblikuju mišljenje različitih javnosti o sustavu i time sudbonosno utječu na njegov ugled”, tumači Perinić.

Dodaje da su mediji odlučujuće važni za formiranje javnog mnijenja te da javnost uglavnom misli ono što sugeriraju mediji. Na taj način kriza nije ono što se uistinu dogodilo, već ono što ljudi misle da se dogodilo. Društveno neodgovorno pona-

## Kako je Novalja stižala Zrće i



O tome kako su gradske vlasti u suradnji s klubovima u Novalji na otoku Pagu regulirale buku i uvele turistički bonton sudionike konferencije upoznao je Miroslav Kolobarić iz Grada Novalje. Kao što je poznato, Novalja se zadnjih godina premetnula u destinaciju iznadprosječnog turističkog rasta. Uvelike zahvaljujući Novalji i Zrću Hrvatska je postala jedna od najpopularnijih festivalskih destinacija u Europi, a sve je više turističkih dolazaka s primarnim razlogom posjete noćnim klubovima ili drugim lokacijama na kojima dominira zabava i mladi iznadprosječni potrošači. No, zbog porasta broja gostiju Novalja se počela susretati s brojnim sigurnosnim problemima.

Porast broja festivala i sve više gosti-

ju istaknuli su potrebu regulacije buke i ponašanja na javnom mjestu kao iznimno bitne faktore upravljanja destinacijom. Oba su problema rezultirala nezadovoljstvom domaćeg stanovništva i jednog dijela gostiju.

“Na čelu s gradonačelnikom odlučili smo nešto poduzeti. Definirana su pravila ponašanja na javnom mjestu, publicirana su u 100.000 letaka na četiri jezika, a nazvali smo ih turistički bonton te distribuirali na adekvatnim punktovima. Oformili smo službu komunalnih redara koji patroliraju od 0-24 i zaposlili 17 redara te ih educirali za obavljanje posla na najbolji mogući način”, protumačio je Kolobarić. Rezultati su bili brzo vidljivi, a gosti i domaćini

šanje medija može izazvati posebno štetne posljedice u turističkim područjima poput trenutnog napuštanja turističke destinacije, negativnog imidža destinacije, odnosno može destinaciji priskrbiti epitet nesigurnog odredišta koje se ne preporuča za odmor.

“U pojedinim turističkim destinacijama mediji su odigrali ključnu ulogu u padu prodaje turističkog proizvoda. Na Tajvanu, nakon pojave SARS-a, nepripremljeni novinari iznosili su različite neutemeljene podatke, a to je dovelo do smanjenja potražnje za hotelskim kapacitetima za čak 50 posto. Nakon nestanka i smrti mla-

**Po Strategiji razvoja hrvatskog turizma do 2020. godine vizija Hrvatske je 365 dana atraktivnog i sigurnog aktivnog odmora**

de Australke Britt Laphorne 2008. godine u Dubrovniku, zanimanje stanovnika Australije i Novog Zelanda za ljetovanjem u Hrvatskoj, odnosno Dubrovniku gotovo

da je nestalo. Tijekom potrage za djevojkom, Facebookom su se poput požara proširili vrlo loš publicitet i slika Hrvatske kao nesigurne destinacije”, objašnjava Perinić.

Davor Spevec iz DUZS-a upoznao je prisutne s osobitostima jedinstvenog europskog broja 112. Centri 112 su komunikacijski i koordinacijski centri za sve vrste hitnih situacija, u Hrvatskoj u dva centra rade vatrogasni koordinatori, a jedan ima funkciju vatrogasnog operativnog centra. Pozive na broj 112 zaprimaju civilne osobe, postupanje je propisano standardnim operativnim postupcima.

Operateri filtriraju i odbacuju nenamjenske i zlonamjerne pozive a nadležnoj hitnoj službi prosljeđuju hitne pozive, ostajući i određeno vrijeme u konferencijskoj vezi zbog opserviranja hitnog slučaja i potrebe angažiranja drugih hitnih službi. Prikupljanje podataka vezanih za strukovnu nadležnost i upućivanje jedinica za interveniranje u nadležnosti je hitnih službi. Pozivatelj ne treba znati telefonske brojeve svake pojedine hitne službe i teritorijalnu nadležnost. Štedi se vrijeme jer operater nakon doja-



## upristojila partijanere

prepoznali su Novalju kao destinaciju koja upravlja svojim resursima i podiže kvalitetu turističke ponude te je zbog toga postala 'benchmark' za ostale slične destinacije. U gradu je uveden videonadzor od 10 kamera, još 20 kamera je u planu. "Izrečeno je 6000 opomena, no naplaćeno je samo 300 kazni. S pet posto smo postigli 100 posto. Cilj nije kažnjavati već uvesti standarde, unaprijediti kvalitetu te postići sigurnost boravka na destinaciji", kazao je Kolobarić. Drugi problem - buka iz klubova na Zrću koju su turisti, domaće stanovništvo i gradska uprava ocijenili problematičnom jer se razina buke znala penjati na 130 do 140 decibela, nagnao je gradske vlasti na izradu Studije tehničkog rješenja za projekt usmjerenog zvuka.

Studija je naručena od Odjela za akustiku zagrebačkog Elektrotehničkog fakulteta 2013. godine. Na kritičnim točkama u mjestima u okolici Zrća, na fasadama zgrada, postavljene su mjerne jedinice na kojima se pazilo da buka ne prelazi 50 decibela. "U srpnju 2014. pristupili smo regulaciji buke i počeli provoditi projekt na terenu u samom epicentru zabave, dakle na podiju svakog kluba jačina glazbe je određena na maksimalna 102 decibela. Kada je razina buke u klubovima normalna, klubovi su na karti zeleni, a ako prijeđe u crveno, sustav auto-

matski reagira i vraća razglas na dopuštenu jačinu. Cijela investicija iznosila je oko 400.000 kuna. Trećinu iznosa osigurali su klubovi, a ostatak je pokrila gradska uprava", objasnio je Kolobarić. Upoznao je prisutne s time da se kod organizacije velikih događanja odnosno festivala vrši posebna priprema uz nekoliko radnih sastanaka s organizatorom, policijom, hitnom službom.

S obzirom da na festivalima bude od 15.000 do 30.000 ljudi i u jednoj večeri ih se mora prevesti od centra do plaže, što obavlja neprestano preko 30 velikih autobusa, svaki autobus ima svoga domaćina kod ukrcaja i zaštitara koji putuje u autobusu. Kolobarić je naveo pozitivne primjere suradnje s organizatorima festivala, poput Hideout festivala koji iz Engleske dovodi svojih 50 zaštitara koji pokrivaju prvenstveno prostor na plaži, u klubovima i ispred njih te na punktovima gdje se vrši ukrcaj i iskrcaj u autobuse na Zrću i u samom gradu.

Tu je i Sonus festival koji je na Zrću doveo 90 zaštitara iz Hrvatske konkretno iz Zadra. "Time su i vlasnici i organizatori festivala pokazali da žele što više sigurnosti za vrijeme festivala i što veći broj zaštitara i policije jer sigurnost u turizmu odgovara svima", zaključio je Kolobarić.

ve na broj 112 alarmira sve hitne službe potrebne u konkretnom slučaju. Filtriranjem zlonamjernih, nenamjenskih ili optovanih poziva hitnim službama se omogućava neometan rad. Osim prepoznatljivih

hitnih službi, Sustav 112 može angažirati druge službe ili operativne snage koje su svojom djelatnošću vezane za sustav zaštite i spašavanja. Sustav 112 temeljem utvrđenih standardnih operativnih postupaka

**Zoran Kasum:**  
Jednom narušen, imidž sigurne destinacije nije lako ponovno izgraditi



**Davor Spevec:**  
U 2013. zabilježeno je 2.904,298 poziva u Sustav 112



ka omogućava lociranje pozivatelja u hitnoj situaciji, hitni prijevoz zrakom ozlijeđenog ili organa za transplantaciju, timova koji sudjeluju u akcijama traganja i spašavanja. Kako bi se dočarala zaposlenost Sustava 112 recimo da je u 2013. namjenskih poziva na broj 112 bilo 1.331.069, nenamjenskih je bilo 1.549.479 dok je zlonamjernih bilo 23.750 što nas dovodi do brojke od 2.904,298 poziva.

Kako stvoriti imidž sigurne turističke destinacije govorio je Zoran Kasum iz Horwath HTL-a. Rekao je da su za negativ-



### Prvi izbor za sigurnosne stručnjake

20 godina iskustva / Predani i vrhunski stručnjaci  
za sigurnost / Velik izbor sigurnosne opreme  
za sve namjene: Za tvrtku, kuću, te mobilna  
rješenja / Sve na jednome mjestu

## HIKVISION

## Visionic

# KROBEL

Krobel Promet d.o.o.  
Poslovnica Zagreb:  
Brušanska 27a, 10000 Zagreb

T - 01 3640 343 / 01 3638 992  
F - 01 3664 134  
E - krobel@krobel.hr





ni imidž obično krivci strah, nasilje, droge, rizici po zdravlje i infrastrukturni nedostaci. S druge strane, za pozitivni imidž su zaslužni ljudi, gostoljubivost, zabava, prirodne i ostale ljepote, tradicija...

Kada je 1970-ih počeo masovni turizam, počeo se razvijati i model razvoja sigurnosti u turizmu. No pristup percepciji sigurnosti u turizmu u to je vrijeme biokrajnje jednostavan. Punim zamahom koji je masovni turizam dobio u 90-im dolazi do povećanja sigurnosnog koncepta u turizmu. Riječ je o periodu povećanja sigurnosnog koncepta u turizmu. U današnje vrijeme na snazi je elektronsko doba turizma u kojem je sigurnost u turizmu posebno znanstvena grana, što nije nimalo čudno s obzirom da globalni turizam zahtijeva vrlo kompleksnu percepciju sigurnosti u turizmu.

**Društveno neodgovorno ponašanje medija može izazvati posebno štetne posljedice u turističkim područjima poput trenutnog napuštanja turističke destinacije i negativnog imidža**

Kasum je na primjeru nekoliko zemalja konkretno objasnio kako se iz negativnog imidža destinacija pretvarala u sigurno odredište pozitivnog imidža. Dansku je, primjerice, pratio negativni imidž povezan s drogom i seksom, a vizija promjene takve percepcije Danske je podrazumijevala priču o Danskoj i njenim ljudima. Strategija promocije značila je novi logo, online promociju, online oglašavanje te novi set brošura s novim motivima, a implementacija novog imidža i monitoring podrazumijevao je, između ostaloga, poboljšanu isporuku usluge, redovno osvježavanje sadržaja na Internet stranicama, udružene marketinške strategije korporacija. SAD je nakon terorističkih napada 11. rujna 2001. puno radio na izgradnji imidža – osnovali su tim za međunarodni krizni marketing,

**Ljudski faktor zaslužan za prevladavanje pritiska**

O tome kako je Gradski stadion Poljud u Splitu ugostio festival Ultra Europe u 2014. i kakva iskustva su ponijeli govorio je Slobodan Marenić, glavni policijski savjetnik PU Splitsko-dalmatinske. Sudiionicima konferencije prenio je izazove osiguranja festivala u zoni stambenog naselja sa složenom cestovnom infrastrukturom.

Marenić je rekao da je na razini Gradske uprave formiran Stožer na čijem čelu je bio dogradonačelnik sa zadaćom pripreme svih gradskih službi, ustanova i tvrtki u cilju nesmetanog funkcioniranja grada. Na Ultra festival u tri dana došlo je 150.000 ljudi, u organizaciju je bilo uključeno 2500 ljudi. Iako nije bilo ozbiljnijeg narušavanja javnog reda i mira oko 20 sati došlo je do zagušenja ulaza s obzirom da je pao sustav očitavanja narukvica i dolazi do pritiska gomile na ulaze. Zahvaljujući suradnji interventne policije i privatne zaštite formiran je kordon i zahvaljujući isključivo ljudskom faktoru prevladan je pritisak.

Dobar videonadzor pridonio je sigurnosti. Sa igrališta tribine Poljuda pokrivaju 24 fiksne 10Mpx kamere i šest pokretnih FullHD kamera. Osim njih sjever je pokriven i s četiri pokretne FullHD kamere, koje su ovisne o krov. Na obrubu stadiona je postavljeno sedam pokretnih FullHD kamera za nadzor perimetra. Osim ovih kamera montirano je još 20 fiksni HD kamera na svim ulazima u stadion kao i jedna na ulazu za invalide. Također su postavljene još 22 fiksne HD kamere u ophodnom tunelu na zapadu i u ured-



skom dijelu.

Vatrogasci su intervenirali na stadionu prilikom požara smeća i hladnjaka, na užem području grada broj intervencija je povećan za 300 posto jer je zapaljeno smeće, trava, kontejneri, papirnata ambalaža. Tijekom cijelog festivala privedeno je 197 osoba, a od tog je broja njih 167 sankcionirano vezano uz zlouporabu droga. Tijekom festivala pružene su 122 medicinske intervencije na stadionu i vanjskom prstenu oko stadiona, a od toga je 56 osoba zbrinuto u KBC Split. Dodatnih 80 intervencija bilo je još na području grada uglavnom zbog konzumiranja droga, no životno ugroženih nije bilo.

“Za nas je najbolji rezultat to što su svi sigurno otišli svojim kućama nakon Ultr. Za iduću godinu nadam se da će svi sigurnosni nedostaci biti uklonjeni zahvaljujući infrastrukturnim zahvatima”, zaključio je Marenić.

dali popuste na letove, smještaj i prehranu. Ključni europski novinari pozvani su na press putovanja u SAD, gradonačelnik New Yorka promoviran je kao simbol mira, a sve turističke zajednice slale su strateške poruke mira i pomirenja. Kreirane su baze podataka sa svjedočanstvima turista. Za vraćanje pozitivnog imidža neke destinacije ključan je razvoj integrirane i koordinirane strategije na nacionalnoj i regional-

noj razini putem kreiranja dobrog balansa između realnosti i percepcije. Realna procjena nastale štete i objektiviziranje posljedica vrlo su važni u gradnji imidža jednako kao i proaktivan pristup i strategija upravljanja krizom. Pokrovitelji konferencije SIGTUR 2014 su bili Ministarstvo unutarnjih poslova i Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, Hrvatska gospodarska komora (HGK) i Grad Rovinj. ■

