

---

# Soodvisnost mednarodnega turizma in mednarodnega varnostnega okolja

VARSTVOSLOVJE,  
let. 14  
št. 3  
str. 291-305

Teodora Ivanuša, Maja Lesjak, Magdalena Roša,  
Iztok Podbregar

## **Namen prispevka:**

Prispevek je drugi del oziroma nadaljevanje teoretičnih izhodišč in raziskave prispevka Soodvisnost turizma, okolja in nacionalne varnosti (Ivanuša, Lesjak, Roša in Podbregar, 2012), katerega namen je dati celovit in sistemski vpogled na področju varnosti turizma/turistov ter primerjalno analizo med varnostjo turizma/turistov v domačem in mednarodnem okolju.

## **Metode:**

Uporabljene so naslednje metode raziskovanja: pregled in analiza primarne in sekundarne literature, deskriptivna metoda, intervju, analiza in interpretacija pridobljenih primarnih podatkov (zapisov intervjujev) ter metoda primerjave med teorijo in prakso.

## **Ugotovitve:**

Turizem vpliva na dinamiko varnosti v okolju. Varnost in posameznikova potreba po občutku varnosti pride do izraza zlasti na turističnih potovanjih v tujini. Zagotavljanje varnosti v turizmu/turistov zajema številne aktivnosti (preventivne in kurativne) delovanja različnih subjektov, pri čemer se pojavljajo številni izzivi, ki jih je potrebno ustrezno upravljati. Ti izzivi pa so večji in kompleksnejši ob pojavu krizne situacije na destinaciji, saj se takrat v največji meri izpostavi ranljivost turizma in ogroženost turistov. Zato je ključnega pomena vzpostavitev ustreznega sistema kriznega menedžmenta na področju turizma.

## **Omejitve/uporabnost raziskave.**

Pri pregledu in analizi primarne in sekundarne literature smo bili omejeni na uporabo javno dostopnih virov. Osredotočili smo se izključno na emitivni turizem. Odgovori intervjuvancev so njihova subjektivna mnenja.

## **Izvirnost/pomembnost prispevka:**

Izvirnost prispevka je opozarjanje na soodvisnost turizma in varnosti ter opredeliti izzive pri zagotavljanju varnosti v turizmu/turistov ob pojavu krizne situacije na destinaciji, kar podpira obsežna raziskava z usmerjenim intervjuvanjem avtoritet slovenskega turističnega menedžmenta in Ministrstva za zunanje zadeve Republike Slovenije (MZZ RS).

**UDK: 351.78:338.48**

**Ključne besede:** turizem, varnost, viri tveganj, viri ogrožanj, kriza, krizni menedžment

## **Interdependence between International Tourism and International Security Environment**

### **Purpose:**

This article is a second part (continuation) of theory and research of article Soodvisnost turizma, okolja in nacionalne varnosti (Ivanuša, Lesjak, Roša in Podbregar, 2012). The article's purpose is to provide a comprehensive and systematic view of security/safety in tourism/of tourists and a comprehensive analysis of security/safety in tourism/of tourists in domestic and international environment.

### **Design/Methods/Approach:**

The methods of research are: Review and analysis of primary and secondary literature, descriptive method, interview, analysis and interpretation of acquires primary data and method of comparison between theory and practice.

### **Findings:**

It is a fact that tourism affects on security/safety in environment. Security/safety and individual's need for a sense of security/safety comes to the fore especially in tourist trips abroad. This following article is thematically focused on the security/safety of Slovenian tourists abroad. Ensuring security/safety in tourism/of tourists includes a number of preventive and curative activities of different entities; it has many challenges, which must be managed properly. Therefore it is essential to establish a proper system of crisis management in tourism.

### **Research limitations:**

In the review and analysis of primary and secondary literature we were limited by using open sources. The focus of an article is on international tourism. Individual responses to questions in interviews are based on subjective view of the interviewee.

### **Originality/Value:**

The article's originality is to draw attention to interdependence between tourism and security/safety and also to identify challenges in ensuring security/safety in tourism/of tourists, when crisis occurs at the destination. The article's originality is supported by an extensive research – focused interviews of authorities of Slovenian tourism management and Ministry of Foreign Affairs Republic of Slovenia.

**UDC:** 351.78:338.48

**Keywords:** tourism, security, safety, sources of risk, sources of threats, crisis, crisis management

## 1 UVOD

Bistveno je, da je prispevek drugi del oziroma nadaljevanje teoretičnih izhodišč in raziskave prispevka Soodvisnost turizma, okolja in nacionalne varnosti (Ivanuša, Lesjak, Roša in Podbregar, 2012), ki skupaj tvorita celovit in sistemski pristop na področju varnosti v turizmu/turistov. V prvem delu raziskave je obravnavana varnost turizma/turistov v domačem, slovenskem turizmu; v drugem delu pa varnost mednarodnega turizma in varnost slovenskih turistov v tujini. Dodana vrednost oziroma izvirnost/pomembnost tega prispevka je tudi primerjalna analiza varnosti turizma/turistov v domačem okolju (turizem Slovenije) in mednarodnem okolju (mednarodni turizem).

Turizem je del globalnega varnostnega prostora. Gre za panogo, ki se razvija in širi, vključuje vse več turističnih destinacij in vedno več udeležencev, turistov. Značilnost sodobnega varnostnega okolja je obstoj številnih virov tveganj in ogrožanj varnosti, ki pomenijo nevarnost tudi za turizem/turiste. Zato mora biti varnostna komponenta v turizmu obravnavana z namenom zagotavljanja varnosti na vseh ravneh turistične ponudbe, kar vključuje varnost turistične destinacije in varnost turistov. Krizne situacije so vse pogostejše, zato je potrebno njihovo preprečevanje in proaktivno delovanje. Bistveno pri odzivanju na krize je vselej medsebojno delovanje in sodelovanje različnih subjektov tj. soodvisnost.

## 2 VARNOST TURISTIČNE DESTINACIJE

Pergar (1999: 329) se sprašuje: »Ali sploh lahko za neko destinacijo rečemo, da je popolnoma varna?« Cvikl in Artič (2008) pravita, da varnost turistične destinacije ni možno preprosto opredeliti oziroma določiti, saj ni merljiva. Medtem ko njeno nasprotje – nevarnost turistične destinacije - ima merljive razsežnosti. Pergar (1999) poudarja, da je varnost zelo dragocena, a težko merljiva dobrina. Ambrož (2003) v študiji motivov za turistično potovanje pod vplivom kulture strahu ugotavlja, da so intervjuvanci najmanj pozornosti posvetili vplivom medijev na njihove odločitve za turistično potovanje. Nasprotno pa Pečar (1999: 325) daje zasebni dejavnosti v turizmu prednost pred državnim obveščanjem o nevarnostih. 5. točka šestega člena Etičnega kodeksa v turizmu (v nadaljevanju kodeks) (2006: 15) poudarja pomen odkritega, točnega, zanesljivega, objektivnega in strokovnega informiranja turistov. Navedeno dopolnjuje 6. točka šestega člena kodeksa (Etični kodeks v turizmu, 2006: 15-16). Ambrož (1999: 2) varnostno kulturo opredeljuje kot: »Splet v preteklosti uspešnih načinov reševanja varnostnih problemov, ki se uporabljajo za reševanje prihodnjih varnostnih problemov.« Ambrož (2002: 16) je tudi mnenja, da bi varnostni sistem na turistični destinaciji moral temeljiti na 7 značilnostih (ibid.). Dobovšek (2009) pravi, da sta turizem in varnost povezana in soodvisna. Varnostne grožnje na destinacijah vplivajo na razvoj turizma, ne samo na ravneh posameznih držav, ampak vplivajo na globalne turistične tokove, ki prinašajo neravnovesje v gospodarstvu. Ambrož in Mavrič (2004: 198) ugotavljata: »Varnost na turističnem potovanju in na turistični destinaciji je pomemben element odločitve turista za turistično potovanje.« Ambrož (2002) v raziskavi percepcije turistov o kakovosti

varnostnih storitev ugotavlja, kako kakovost varnosti vpliva na motiv za ponovitev turistične storitve. V raziskavi poleg tega ugotavlja, kateri demografski in družbeni dejavniki vplivajo na občutek varnosti na turistični destinaciji. Ambrož (1999) pravi, da na odločitev turista za ponovitev turistične storitve vplivata splošna varnost turističnega kraja in možnost zagotavljanja osebne varnosti, za kar je ključnega pomena poznavanje in razumevanje varnostne kulture na turistični destinaciji. Ambrož (2002: 15) pravi: »Kakovost zagotavljanja varnosti v turističnem kraju je najpomembnejši dejavnik pri odločitvi za ponovitev storitve.« MZZ RS ([www.mzz.gov.si](http://www.mzz.gov.si)) je izdelalo lestvico varnosti potovanj, ki je na njihovi spletni strani na razpolago popotnikom.

### 3 VARNOST TURISTOV

Ambrož (2002: 5) pravi: »Načrtovanje varnosti turistov je težavna in kompleksna aktivnost, saj zajema tveganja v človeškem in institucionalnem okolju izven turističnega sektorja, turistični sektor in komercialne sektorje, ki so z njim povezani, turista in fizično okolje.« Turisti so v prvi vrsti sami odgovorni za svojo varnost. Upoštevanje priporočil in navodil za vedenje ni primarnega pomena, temveč zgolj kot dopolnilo samozaščitniškemu ravnanju vsakega posameznika. Ambrož (2003) v študiji motivov za turistično potovanje pod vplivom kulture strahu ugotavlja, da je bila večina intervjuvancev mnenja, da je turist dolžan prevzeti odgovornost za lastno varnost, vendar pri tem opozarjajo, da so ravno ponudniki različnih turističnih storitev in organizatorji potovanj tisti, ki premalo pozornosti posvečajo odgovornosti za varnost turistov in njihovo lastnino. Ambrož (2002) pravi, da turisti povezujejo odgovornost za osebno varnost s kakovostjo varnostnega nadzora.

### 4 VIRI TVEGANJ IN OGROŽANJ VARNOSTI TER KRIZNE SITUACIJE V TURIZMU

Sodobno okolje je izpostavljeno različnim oblikam tveganj, ogrožanj in varnostnim izzivom, ki so kompleksni ter bolj ali manj (ne)predvidljivi. Poleg številnih pozitivnih učinkov, ki jih prinaša sodobni turizem, je potrebno izpostaviti tudi negativne vplive, ki povzročajo škodo turističnemu gospodarstvu, turistom in tudi celotni družbi v primerih mednarodnih razsežnosti kriznih situacij. Ambrož (2001) ugotavlja, da so za globalno družbo značilna prisotnost tveganj in nastajanje kompleksnih varnostnih problemov, ki so nepredvidljivi. Ambrož in Mavrič (2004: 197) pravita: »Turizem postaja globalno ekonomsko pomembna dejavnost, ki je hkrati zelo občutljiva na varnostne probleme.« Ambrož in Mavrič (2004) sta opredelila tudi dejavnike tveganja in ogrožanja pri turističnem potovanju oziroma na turistični destinaciji. Bončina (1999) kot dejavnik tveganja v turizmu izpostavlja tudi kršitev potrošniških pravic turista. Da bi lahko negativne vplive v turizmu (dejavnike tveganj in ogrožanj) uspešno obvladovali, jih je najprej potrebno identificirati, vsebinsko spoznati, opredeliti njihove razsežnosti in izdelati

strategijo njihovega upravljanja. Tudi Ivanuša (2011) pravi, da je najprej potrebno prepoznati tveganja in ogrožanja, nato jih je potrebno opredeliti, zatem pa sledi upravljanje tveganj in ogrožanj. Dobovšek (2009) poudarja, da varnostno okolje in iz njega izhajajoči viri tveganj in ogrožanj neposredno vplivajo na turizem, globalne turistične tokove in priljubljenost turističnih destinacij. Pečar (1999) pravi, da se pri upravljanju tveganj na področju turizma v ospredje postavlja obveščanje turistov o nevarnostih na potovanju in turističnih krajih ter predvidevanje turističnih nevarnosti. Sodobni turist je obveščen turist – ustrezno in pravočasno je obveščen o možnih nevarnostih na potovanju in pri bivanju v turističnem kraju. Poleg obveščenosti o možnih nevarnostih je tudi poučen o odgovornosti za lastno varnost. Svetovna turistična organizacija (World Tourism Organization, 1997) je opredelila model načrtovanja varnosti v turizmu, ki zahteva oceno tveganj na štirih področjih. Obstoj številnih potencialnih virov tveganj in ogrožanj varnosti se lahko odrazi v pojavu kriznih situacij. Podbregar et al. (2008) krizo definirajo kot kumulacijo škodljivih pogojev, med katere štejemo hudo ogrožanje, negotovost in velik časovni pritisk, ki predstavljajo resno grožnjo temeljnim strukturam ali družbenim vrednotam in normam. Kompleksnost kriznih situacij zahteva tudi kompleksne rešitve, kar pomeni nujnost reševanja krize na medorganizacijski ravni. V primerih reševanja krize, ki imajo mednarodne razsežnosti, pa je nujno delovanje tudi na mednarodni ravni. Dubrovski (2000) izpostavlja nekatere značilnosti kriznih razmer, ki vplivajo na krizne akterje pri vodenju in upravljanju kriznih razmer. Novak (2000) pravi, da vseh značilnosti kriz (kot tudi vrst kriz) ni mogoče navesti, saj se le-te med seboj razlikujejo po vsebini, trajanju, posledicah itd. Prezelj (2005: 29) podaja sistemsko opredelitev krize: »Križa je v najširšem smislu stanje porušene stabilnosti opazovanega referenčnega subjekta (posameznika, skupine ljudi, družine, organizacije, narave, lokalne skupnosti, regije, države, družbe, mednarodne skupnosti, sveta ipd.).« Kot primer kompleksne krize I. Podbregar, Mulej, Pečan, N. Podbregar in Ivanuša (2010: 22) navajajo posledice naravne katastrofe na Haitiju v januarju 2010: »Prepočasno in predvsem neučinkovito krizno odločanje (nedavni katastrofalni potres – Haiti) je sprožilo nekaj kaskadnih posledic (npr. ulični izgredi), ki se zgodijo že po inerciji pri tovrstnih incidentih.« Zaradi naraščajoče povezanosti celotnega sveta in družbenih pojavov pa imajo lahko krizne situacije tudi transnacionalne razsežnosti, kar prinaša dodatne varnostne in logistične izzive, saj je potrebno (preventivno in kurativno) delovanje in ukrepanje kriznih akterjev na mednarodni ravni. Opisano natančno definira tudi Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije (2010). Jasno je, da vsako tveganje oziroma pojav katastrofe še ne vodi do krize. Bolj kot je razvit koncept upravljanja s tveganji (ang. risk management), katerega cilj je preprečevanje nastanka negativnih tveganj oziroma negativnih posledic le-teh (časovno osredotočen na dejanja pred nastankom tveganja), manjša je verjetnost pojava katastrofe oziroma krize ter obratno. Po drugi strani pa velja, da bolj kot je razvit koncept upravljanja katastrof (ang. disaster management), manjša verjetnost je pojava krizne situacije in obratno. Na področju zagotavljanja varnosti v turizmu in varnosti turistov je tako ključnega pomena razvoj upravljanja s tveganji, upravljanja katastrof in kriznega menedžmenta (ang. crisis management).

## 5 KRIZNI MENEDŽMENT V TURIZMU

Podbregar et al. (2008: 167) opredeljujejo krizni menedžment kot proces, ki sestoji iz več faz, in sicer iz: »Faze pripravljenosti, faze opozarjanja, faze odzivnosti, faze po-kriznih dejavnosti, faze rekonstrukcije ter faze preventive in ublažitve posledic.« Prezelj (2005: 24–77) opredeljuje proces kriznega menedžmenta na podlagi življenjskega cikla krize, in sicer krizo loči na predkrizno, krizno (akutno) in postkrizno obdobje. Faze kriznega menedžmenta pa deli na preventivno fazo oziroma fazo zgodnjega opozarjanja, reaktivno fazo in fazo stabilizacije oziroma vrnitve v predkrizno obdobje. Delovanje nacionalnega sistema kriznega menedžmenta pa sestavljajo naslednje faze: »Faza ocenjevanja ogrožanja varnosti, interesov in vrednot, faza kriznega opozarjanja, faza kriznega odločanja, faza načrtovanja kriznega menedžmenta, faza izvajanja kriznega menedžmenta in faza pokriznega analiziranja.« (Prezelj, 2005: 24–77) Santana (2003) pravi, da je turizem kot gospodarska panoga zelo občutljiv in ranljiv na pojav kriznih situacij. Gurtner (2007) poudarja, da krizni menedžment v turizmu temelji na proaktivnem in celovitem pristopu, ki zajema povečanje operativnih zmogljivosti v primerih kriznih situacij, izogibanje virom nevarnosti, ustrezno odzivanje na vire tveganj in ogrožanj v turizmu ter proces okrevanja po krizni situaciji. Laws, Prideaux in Chon (2007) pravijo, da so krizne situacije kompleksne, kaotične, dinamične in prinašajo številna tveganja oziroma nevarnosti; poudarjajo tudi, da je potrebno ob pojavu tveganj in ogrožanj varnosti turistov na turističnih potovanjih oziroma bivanjih na destinacijah s strani organizatorjev turističnih potovanj in subjektov turističnega gospodarstva izvesti naslednje aktivnosti: takojšnje spopadanje s krizno situacijo; odziv na skrbi in potrebe ljudi, ki jih je krizna situacija prizadela; zmanjšanje škode, ki bi lahko bila posledica neugodne javnosti in s tem posledično izgube odjemalcev (strank); reševanje težav z dobavitelji in drugimi poslovnimi partnerji. Campiranon in Scott (2007) pravita, da krizni menedžment zajema medsebojno delovanje in sodelovanje različnih skupin na turistični destinaciji, in sicer lokalne skupnosti, posameznih podjetij, regionalnih turističnih organizacij, vladnih služb na lokalni, regionalni in nacionalni ravni ter številnih drugih subjektov. Fraulkner (v Laws, Prideaux in Chon, 2007) je opredelil teoretični model kriznega menedžmenta v turizmu na proces šestih faz. Pacific Asia Travel Association (v Semone, 2007) predstavlja teoretični model kriznega menedžmenta v turizmu (pred-krizne dejavnosti) v desetih točkah; Gurtner (2007) v petih točkah; Lyon in Worton (2007) pa v štirih fazah.

## 6 METODOLOŠKI OKVIR RAZISKOVANJA

### 6.1 Opredelitev problema raziskovanja

Tematika raziskovanja so varnostni vidiki v turizmu in varnost slovenskih turistov na potovanjih in bivanju v tujini. Zaznan problem obravnavanja je varnost na potovanjih, ki je sestavina turizma in kot takšna premalo izpostavljena in obravnavana. Krizne situacije, ki izpostavljajo ranljivost turizma z vidika varnosti

zahtevajo upoštevanje soodvisnosti na medorganizacijski ravni, ki pomeni vključevanje in sodelovanje različnih subjektov.

## 6.2 Cilj raziskovanja

Cilj raziskovanja je širši pregled stanja na področju varnosti v turizmu in varnosti slovenskih turistov na potovanjih in bivanju v tujini ter na podlagi sinteze vseh spoznanj in ugotovitev raziskave opredeliti izzive pri zagotavljanju varnosti slovenskih turistov ob pojavu krizne situacije na potovanjih in bivanju v tujini.

## 6.3 Instrument

Intervjuvanje je potekalo v obdobju od avgusta 2010 do novembra 2010. Intervjuvance (glej vzorec – seznam intervjuvancev) smo na podlagi dopisa po pošti zaprosili za sodelovanje in jim predhodno posredovali vprašanja po elektronski pošti (tistim, ki so bili zainteresirani za sodelovanje pri raziskavi). Vse intervjuje smo nato opravili osebno, z vsakim intervjuvancem posebej. Posamezni intervju je trajal okvirno 30 minut. Kot instrument smo uporabili delno strukturirani intervju (Ivanko, 2007) – vnaprej zastavljena odprta vprašanja, ki dopuščajo širše odgovore. Intervjuje smo izpeljali tako, da smo intervjuvancem postavili izhodiščna vprašanja, na katera so odgovarjali v pogovoru. Vse odgovore smo si tudi zapisali. Vprašanja smo po potrebi prilagajali poteku intervjuja in intervjuvancem. Zastavili smo naslednja vprašanja:

- vprašanje 1: pomen in razsežnosti varnosti v turizmu (na katerih segmentih se organizacija pri svojem delovanju srečuje z elementi varnosti);
- pomen in razsežnosti varnosti v turizmu – na katerih segmentih se MZZ RS srečuje s turizmom, turističnimi tokovi in zagotavljanjem varnosti slovenskih državljanov na turističnih potovanjih in bivanju v tujini (prilagojeno vprašanje za Konzularni sektor MZZ RS);
- vprašanje 2: vpliv (ne)varnosti turistične destinacije na posameznika (turista) pri izbiri turistične destinacije in na odločitve za ponovni obisk že obiskane destinacije;
- vprašanje 3: viri tveganj in ogrožanj v turizmu (katerim virom tveganj in ogrožanj so turisti izpostavljeni na potovanjih in bivanju na tujih turističnih destinacijah);
- vprašanje 4: subjekti zagotavljanja varnosti slovenskih turistov, nujenja informacijske podpore in strokovne pomoči v okviru turističnih potovanj in bivanja na turistični destinaciji v tujini.

## 6.4 Vzorec

Za sodelovanje v raziskavi smo zaprosili 21 organizacij, natančneje vodilni menedžment v izbranih organizacijah, ki domačim potencialnim kupcem

(slovenskim državljanom) ponujajo oziroma posredujejo turistična potovanja v tujini in Konzularni sektor MZZ RS. Vsi se prošnji za sodelovanje niso odzvali. Odgovori na zastavljena vprašanja temeljijo na subjektivni presoji intervjuvancev na podlagi izkušenj njihovega dela. V raziskavi so sodelovali:

- Agencija VanGogh d. o. o. – intervjuvanec je mag. Ivo Mulec (direktor), intervju je opravljen dne 7. 10. 2010;
- Kompas d. d. – intervjuvanec je mag. Dimitrij Piciga (direktor), intervju je opravljen dne 18. 10. 2010;
- M holidays (Poslovni sistem Mercator, d. d.) – intervjuvanka je Nina Orehek (direktorica sektorja Potovalne storitve), intervju je opravljen dne 20. 10. 2010;
- Potovalna agencija Qou Vadis d. o. o. – intervjuvanec je Gregor Oblak (direktor), intervju je opravljen dne 17. 11. 2010;
- Potovanje turistično podjetje d. o. o. – intervjuvanec je mag. Simon Meglič (direktor), intervju je opravljen dne 25. 8. 2010;
- Turistična agencija Odisej d. o. o. – intervjuvanec je Igor Starc (direktor), intervju je opravljen dne 26. 8. 2010;
- Konzularni sektor MZZ RS – intervjuvanec je Viki Mlakar (svetovalec na MZZ RS), intervju je opravljen dne 4. 11. 2010.

## 7 REZULTATI RAZISKAVE

Primarno pridobljene podatke, ki smo jih pridobili z opravljenimi usmerjenimi intervjuji, smo obdelali s kvalitativno analizo podatkov. V procesu obdelave podatkov smo analizirali odgovore na vsako posamezno zastavljeno vodilno vprašanje posebej. Rezultate kvalitativne raziskave smo oblikovali tako, da smo opredelili odgovore (na vsako posamezno zastavljeno vodilno vprašanje posebej) z omenjenimi pojmi oziroma citati. Pri istovrstnih odgovorih (omenjenih pojmi oziroma citatih) pa smo upoštevali tudi pogostost tega odgovora. Pogostost odgovorov pa nismo mogli upoštevati na posamezna prilagojena vprašanja za Konzularni sektor MZZ RS. Rezultati raziskave so predstavljeni v preglednih tabelah, po zaporedju predhodno opredeljenih zastavljenih vodilnih vprašanj. Leva stran tabele prikazuje odgovore na posamezno vodilno vprašanje, na desni strani tabele pa je prikazana pogostost posameznega odgovora. Odgovor na prilagojeno vprašanje za MZZ RS je predstavljen v tekstu in je vsebinsko umeščen glede na zaporedje predhodno opredeljenih zastavljenih vodilnih vprašanj.



Vprašanje 1: Pomen in razsežnosti varnosti v turizmu (na katerih segmentih se organizacija pri svojem delovanju srečuje z elementi varnosti)

**Tabela 1:**  
**Tabularni prikaz rezultatov na zastavljeno vprašanje 1**

Odgovori (omenjeni pojmi oziroma citati)	Pogostost odgovora
S strani uporabnikov turističnih storitev je večje povpraševanje in zanimanje za varnejše turistične destinacije.	5
Organizirana potovanja so bolj varna kot potovanja po lastni režiji.	5
Izvedba programa turističnega potovanja temelji na oceni varnosti turistične destinacije ter upoštevanju dejavnikov tveganja in ogrožanja varnosti turistov.	4
Pomen občutka varnosti turista na destinaciji.	4
Ponudba potovanj v varne turistične destinacije kot poslovna politika organizacije.	3
Posredovanje informacij uporabnikom turističnih storitev o varnostnih vidikih potovanja in bivanja na destinaciji.	3
Pomen korektnega in učinkovitega delovanja varnostne mreže (vseh subjektov zagotavljanja varnosti) na turistični destinaciji.	2
Pomen odgovornosti turista za lastno varnost.	2
Pridobivanje povratnih informacij od uporabnikov turističnih storitev glede varnostnih vidikov izvedbe potovanja in bivanja na destinaciji za potrebe izboljšanja ponudbe.	1
Pomen pozitivnega odnosa lokalnega prebivalstva na destinaciji do turizma in turistov.	1

MZZ RS se v okviru svojega delovanja na naslednjih segmentih srečuje s turizmom, turističnimi tokovi in zagotavljanjem varnosti slovenskih državljanov na turističnih potovanjih in bivanju v tujini:

- MZZ se opredeli do varnosti v tuji državi (poda varnostno oceno države, opredeli tveganja in ogrožanja varnosti ter ob prisotnosti večjega ali velikega tveganja odsvetuje potovanje v tujo državo);
- informacijska podpora in preventivno-svetovalna dejavnost MZZ – posredovanje informacij o varnostnih vidikih potovanja in bivanja v tujini (varnostna priporočila, opozorila in nasveti) slovenskim popotnikom, organizacijam, ki slovenskim državljanom ponujajo oziroma posredujejo turistična potovanja nekje v tujini in drugim uporabnikom;
- preventivna dejavnost MZZ zajema tudi možnost izpolnitve obrazca »Podatki o potovanju v tujini« in obrazca »Podatki o potovanju v tujini – alpinistična odprava/treking«, ki ga lahko posamezniki pred potovanjem v tujino izpolnijo in pošljejo na Konzularni sektor MZZ;
- v primerih večjih zapletov (ko je varnost slovenskih državljanov na tuji destinaciji ogrožena) MZZ skupaj z diplomatsko-konzularnim predstavništvom (DKP) RS na destinaciji (če Slovenija nima DKP v tuji državi, pa skupaj z DKP drugih držav članic EU) in v sodelovanju z drugimi subjekti zagotavljanja varnosti slovenskih državljanov prevzame vodenje in koordinacijo za reševanje nastale problematike – primer evakuacije slovenskih državljanov iz tuje države.

**Tabela 2:** Vprašanje 2: Vpliv (ne)varnosti turistične destinacije na posameznika (turista) pri izbiri turistične destinacije in na odločitev za ponovni obisk že obiskane destinacije

**Tabularni prikaz rezultatov na zastavljeno vprašanje 2**

Odgovori (omenjeni pojmi oziroma citati)	Pogostost odgovora
Večina posameznikov se odloča za (ponovni) obisk varne turistične destinacije.	7
Manjši odstotek posameznikov se odloča za (ponovni) obisk turistične destinacije, kjer so prisotna večja varnostna tveganja in ogrožanja – to so predvsem individualni popotniki.	5

**Tabela 3:** Vprašanje 3: Viri tveganj in ogrožanj v turizmu (katerim virom tveganj in ogrožanj so turisti izpostavljeni na potovanjih in bivanju na tujih turističnih destinacijah)<sup>1 2 3 4</sup>

**Tabularni prikaz rezultatov na zastavljeno vprašanje 3**

Odgovori (omenjeni pojmi oziroma citati)	Pogostost odgovora
Zdravstveni dejavniki tveganj in ogrožanj	6
Kraje <sup>1</sup>	5
Naravne nesreče oziroma katastrofe	5
Teroristični napadi	5
Družbeni nemiri <sup>2</sup>	4
Nevarnosti v prometu – transportno sredstvo kot vir tveganja	4
Nestabilne politične razmere <sup>3</sup>	3
Ropi	3
Vojne	3
Izguba prtljage oziroma osebnega premoženja	2
Negativni dejavniki vremenskih in podnebnih razmer	2
Ekološke nesreče	1
Fizični napadi na turista	1
Izguba dokumentov	1
Kršitev potrošniških pravic turista	1
Neustrezno obnašanje turista na destinaciji <sup>4</sup>	1

1 Izpostavljeni primeri uličnih žeparjev in kraje prtljage po hotelskih sobah in turističnih avtobusih.

2 Primeri nasilnih demonstracij in stavk na destinaciji.

3 Izpostavljen primer političnih demonstracij v Bangkoku na Tajskem v maju 2010.

4 Gre predvsem za neupoštevanje varnostnih priporočil, opozoril in nasvetov.

Vprašanje 4: Subjekti zagotavljanja varnosti slovenskih turistov, nudenja informacijske podpore in strokovne pomoči v okviru turističnih potovanj in bivanja na turističnih destinacijah v tujini

**Tabela 4:**  
**Tabelarni prikaz rezultatov na zastavljeno vprašanje 4**

Odgovori (omenjeni pojmi oziroma citati)	Pogostost odgovora
MZZ RS z DKP RS po svetu	7
Organizator potovanja in turistična agencija	7
Turist – odgovornost za lastno varnost	5
Partnerske organizacije (poslovni partnerji) organizatorja potovanja in turistične agencije na destinaciji	2
Varnostna mreža na destinaciji (vsi subjekti zagotavljanja varnosti)	2
DKP drugih držav članic EU (evropska konzularna zaščita)	1

## 8 RAZPRAVA

Iz subjektivnih stališč intervjuvancev in iz našega izbranega vidika obravnavanja je tematika pomena in razsežnosti varnosti v turizmu razumljena široko. Ugotavljamo tudi, da se organizacije odzivajo na povpraševanja uporabnikov turističnih storitev po varnejših turističnih destinacijah. Poslovna politika nekaterih podjetij temelji na ponudbi izključno varnih turističnih destinacij, pri čemer se opirajo na uradne ocene o varnosti potovanj. Zato trdimo, da so (visoke) zahteve uporabnikov turističnih storitev po varnem potovanju in bivanju na destinaciji ključnega pomena za razvoj varnosti v turizmu. Intervjuvanci so tudi mnenja, da so organizirana potovanja varnejša kot potovanja v lastni režiji. V okviru procesa organiziranja potovanja je z vidika intervjuvancev poudarjen pomen upoštevanja uradne ocene varnosti potovanja, kar pomeni izogibanje tistim destinacijam, za katere je s strani MZZ RS odsvetovano potovanje, intervjuvanci tudi poudarjajo, da je v okviru načrtovanja, organizacije in izvedbe potovanja potrebno upoštevati psihološko dimenzijo – občutek varnosti turista. Rezultati raziskave prav tako kažejo, da je eden izmed pomembnih elementov varnega turizma obveščanje turistov o varnostnih vidikih izvedbe potovanja in bivanja na destinaciji. Cilj posredovanja varnostnih informacij je izboljšanje kakovosti turističnih storitev in zagotavljanje večje varnosti turistov. Ugotavljamo tudi, da na izgradnjo oziroma razvoj varnega turizma pomembno prispeva varnostna kultura in korektno ter učinkovito delovanje varnostne mreže na destinaciji, prevzem odgovornosti turista za lastno varnost, pozitiven odnos lokalnega prebivalstva na destinaciji do turizma in turistov idr., kar potrjuje prvi del raziskave (Ivanuša et al., 2012). Primerjava odgovorov obeh izvedenih raziskav kaže, da je varnost razumljena kot pomembna vrednota, ki ima svoje mesto tudi v turizmu, tako v nacionalnem kot v mednarodnem okolju. Odgovori raziskave v slovenskem prostoru kažejo na usmerjenost k zakonodaji in upoštevanju zakonskih predpisov, medtem ko so v mednarodnem prostoru bolj usmerjeni k preventivi, ustrezni osveščenosti turistov in ustreznem ukrepanju v konkretnih situacijah. Poudarjen je pomen upoštevanja uradne ocene varnosti na destinaciji MZZ RS, ki nevarna potovanja tudi odsvetuje. Aktivnosti MZZ so vezane tudi na izvajanje informacijske podpore in preventivno-svetovalne dejavnosti. V

okviru preventivne dejavnosti MZZ pa je posamezniku podana tudi možnost izpolnitve obrazca »Podatki o potovanju v tujini« in obrazca »Podatki o potovanju v tujini – alpinistična odprava/treking«, ki ga lahko ta pred potovanjem v tujino izpolni in pošlje na Konzularni sektor MZZ. V primerih večjih zapletov ali nesreč se tako lahko hitreje najde popotnika, pa tudi v primerih, če svoji ali prijatelji sprožijo postopek za iskanje pogrešane osebe, lahko MZZ z osnovnimi podatki lažje začne s postopki poizvedovanja in iskanja. V primerih večjih zapletov, ko je varnost slovenskih državljanov na tuji destinaciji močno ogrožena, pa MZZ RS skupaj z DKP RS na destinaciji (če Slovenija nima DKP v državi, pa skupaj z DKP drugih držav članic EU) in v sodelovanju z drugimi subjekti zagotavljanja varnosti slovenskih državljanov prevzame vodenje in koordinacijo za reševanje nastale varnostne problematike. Ob vsem navedenem tako ugotavljamo, da so vloga in aktivnosti MZZ RS eden izmed pomembnih elementov varnega turizma in varnosti slovenskih državljanov na potovanjih in bivanju v tujini. Na podlagi rezultatov raziskave ugotavljamo, da (ne)varnost turistične destinacije vpliva na posameznikovo odločitev pri izbiri destinacije in na odločitev o ponovnem obisku predhodno obiskane destinacije. Vsi intervjuvanci so namreč mnenja, da se večina posameznikov odloča za (ponovni) obisk varne turistične destinacije, vendar je pri tem potrebno opozoriti, da na to odločitev vplivajo številni dejavniki. Svetovni gospodarski forum v Indeksu turistične konkurenčnosti 2011 (Slovenska turistična organizacija, 2011) navaja dejavnike, ki prinašajo konkurenčnost in zaželenost določenih turističnih destinacij. Posameznikova odločitev je pogojena z njegovim dojemanjem oziroma zaznavanjem (ne)varnosti – občutkom varnosti in občutkom ogroženosti. Prisotnost večjih varnostnih tveganj in ogrožanj na destinaciji tako v večini primerov deluje odvrčljivo na posameznike, kar se odraža predvsem v upadu povpraševanj oziroma zanimanja za določene destinacije in odpovedi rezervacij turističnih aranžmajev. Intervjuvanci pa po drugi strani poudarjajo, da se manjši odstotek posameznikov vseeno odloča za (ponovni) obisk turistične destinacije, kjer so prisotna večja varnostna tveganja in ogrožanja. Na vprašanje o virih tveganj in ogrožanj varnosti v turizmu so intervjuvanci podali široko vsebino odgovorov – opredelili so šestnajst različnih virov tveganj in ogrožanj. Največjo pogostost so imeli naslednji odgovori: zdravstveni dejavniki tveganj in ogrožanj, kraje, naravne katastrofe in teroristični napadi. Ugotovitve primerjave rezultatov raziskave varnosti turizma/turistov v domačem okolju (turizem Slovenije) in mednarodnem okolju (mednarodni turizem) kažejo, da avtoritete slovenskega turističnega menedžmenta potrjujejo izpostavljenost turizma/turistov številnim, različnim varnostnim tveganjem in ogrožanjem, pri čemer imajo kraje pri obeh raziskavah zelo visoko pogostost. Zdravstveni dejavniki tveganj in ogrožanj so po mnenju intervjuvancev najbolj pogost dejavnik tveganja in ogrožanja varnosti v mednarodnem turizmu. Primerjava rezultatov prav tako kaže, da je terorizem zelo pogost dejavnik tveganj in ogrožanja varnosti v mednarodnem turizmu, medtem ko je v slovenskem turističnem prostoru po mnenju intervjuvancev pojavnost tega dejavnika manj pogosta (samo en odgovor). Ugotavljamo, da so subjekti zagotavljanja varnosti slovenskih državljanov, nudenja informacijske podpore in strokovne pomoči v okviru turističnih potovanj in bivanja na tujih turističnih destinacijah številni. Intervjuvanci so poudarili, da je v primerih večjih

zapletov, ko je varnost turista na destinaciji ogrožena, nujno potrebno vzpostaviti ustrezno sodelovanje in koordinacijo med vsemi v odgovorih omenjenimi subjekti. Pojavlja se potreba po partnerskem delovanju. Pri tem se izpostavlja vloga MZZ RS in DKP RS po svetu. V okviru organiziranih potovanj pa je izpostavljena vloga organizatorja potovanj, na področju organiziranja varnega potovanja in ustreznega delovanja ob pojavu krizne situacije na destinaciji, vloga turistične agencije je izpostavljena na področju svetovalne dejavnosti in posredovanja varnostnih informacij uporabnikom turističnih storitev – turistom.

## 9 ZAKLJUČEK

Turizem kot panoga z mnogo razsežnostmi je prisotna na zelo širokem območju, ki je marsikdaj izpostavljeno različnim tveganjem in ogrožanjem ter kriznim situacijam, ki imajo velik vpliv na turizem in varnost turistov, saj definirajo različne stopnje ranljivosti turizma in ogroženosti turistov. Kompleksnost novodobnih groženj zahteva delovanje na medorganizacijski ravni, krizne razmere s transnacionalnimi razsežnostmi pa zahtevajo priznavanje soodvisnosti, delovanje in ukrepanje kriznih akterjev na mednarodni ravni, kar prinaša dodatne izzive oziroma medsebojno delovanje in sodelovanje vseh akterjev<sup>5</sup> zagotavljanja varnosti v turizmu in zagotavljanja varnosti turistov. Preventivno delovanje, ki vključuje različne akterje in pravočasno prepoznavanje groženj, je bistveno za nadaljnje ukrepanje ob pojavu krizne situacije. Republika Slovenija nima krovne integralne zakonodaje na področju zagotavljanja varnosti slovenskih turistov na potovanjih in bivanju na tujih destinacijah (emitivni turizem). V okviru organiziranih potovanj je s strani turističnega menedžmenta (organizatorjev potovanj, turističnih agencij) zagotavljanje varnosti slovenskih turistov v tujini odvisno od individualnega in subjektivnega zaznavanja (ne)varnosti, poslovne politike organizacij, finančnih ter drugih dejavnikov. Sodelovanje/delovanje turističnega menedžmenta s stroko na področju varnosti poteka po potrebi, torej le deloma in nezadostno, saj zakonodaja ne predpisuje nujnosti medstrokovnega sodelovanja/delovanja, po drugi strani pa stroka in tudi država ne vidita te nujnosti v zadostni in potrebni meri. Strateški pristop in načrtovanje zagotavljanja varnosti slovenskih turistov v tujini in reagiranje na nevarnosti v turizmu ni celovito niti sistemsko, posebnega dokumenta o upravljanju/reagiranju na dejavnike tveganj in ogrožanj ni, posebnega dokumenta o kriznem upravljanju/reagiranju tudi ne, prav tako ni vzpostavljen enotni sistem<sup>6</sup> za stekanje informacij o varnosti na tujih turističnih destinacijah. Za celovito in

---

5 *Ti akterji so sledeči: turistična destinacija, v kateri se turist nahaja (varnostna mreža na destinaciji); turistično gospodarstvo na destinaciji (proaktivni in partnerski pristop pri zagotavljanju varnosti v turizmu in zagotavljanje varnosti turistov na destinaciji); organizator potovanja (in tudi turistične agencije) in njegovi poslovni partnerji na destinaciji (v primerih organiziranih potovanj); država, od koder turist prihaja (bilateralna in multilateralna sodelovanja na področju zagotavljanja varnosti v regiji, informiranje popotnikov, varovanje pravic popotnikov, konzularna podpora, vloga pri evakuaciji državljanov idr.); mednarodne organizacije na področju turizma (oblikovanje mednarodnih standardov na področju varnosti v turizmu idr).*

6 *Termin enotni informacijski sistem je mišljen kot sistem, ki združuje vse pomembne informacije glede turizma (vključno z informacijami na področju varnosti) na enem mestu.*

sistemske zagotavljanje varnosti v turizmu/turistov so ključni upravljanje s tveganji, upravljanje kriz oziroma krizni menedžment. Potrebno je razumevanje/upoštevanje soodvisnosti varnosti in turizma, turističnega menedžmenta, stroke in države, ki je bistveno za zagotavljanje varnosti v turizmu. To bi bilo potrebno okvirno in z upoštevanjem zakona zadostne in potrebne celovitosti (Mulej in Kajzer, 1998) tudi predpisati. Vse ugotovljene pomanjkljivosti pri zagotavljanju varnosti v turizmu/turistov iz prvega dela raziskave (Ivanuša et al., 2012) so ugotovljene in so bistvene tudi v drugem delu raziskave tj. na področju zagotavljanja varnosti slovenskih turistov v tujini.

### LITERATURA

- Ambrož, M. (1999). Varnostna kultura. V A. Anžič (ur.), *Varnost in turizem* (str. 1-20). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola. Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem.
- Ambrož, M. (2001). Varnost turistov v globalni družbi tveganja. V M. Pagon (ur.), *Dnevi varstvoslovja* (str. 897–913). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola.
- Ambrož, M. (2002). Percepcija kakovosti varnosti turistične destinacije. *Varstvoslovje*, 4(1), 5-17.
- Ambrož, M. (2003). Vpliv kulture strahu na motive turistov za turistična potovanja. V M. Pagon (ur.), 4. *slovenski dnevi varstvoslovja* (str. 1–5). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola.
- Ambrož, M. in Mavrič, M. (2004). Varnost kot motiv za turistično potovanje. *Varstvoslovje*, 6(3), 197–206.
- Bončina, I. (1999). Turist kot žrtev ali storilec. V A. Anžič (ur.), *Varnost in turizem* (str. 61-67). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola. Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem.
- Campiranon, K. in Scott, N. (2007). Factors influencing crisis management in tourism destinations. V E. Laws, B. Prideaux in K. Chon (ur.), *Crises management in tourism* (str. 142-156). Wallingford: CABI.
- Cvikl, H. in Artič, N. (2008). Safety and security in tourist destination. V F. Radišič (ur.), *Management in the function of increasing the tourism consumption* (str. 79-90). Opatija: University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management.
- Dobovšek, B. (2009). *Transnacionalna kriminaliteta*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
- Dubrovski, D. (2000). *Krizni management*. Koper: Visoka šola za management.
- Etični kodeks v turizmu*. (2006). Portorož: Turistica, Visoka šola za turizem.
- Gurtner, Y. K. (2007). Phuket: Tsunami and tourism – a preliminary investigation. V E. Laws, B. Prideaux in K. Chon (ur.), *Crises management in tourism* (str. 217-233). Wallingford: CABI.
- Ivanko, Š. (2007). *Raziskovanje in pisanje del*. Kamnik: Cubus image.
- Ivanuša, T. (2011). *Requisite holism and interdependence between tourism, environment and national security* (ustni vir). Predstavitev na Gern workshop - Green Criminology

- and Protection of Environment Epistemology, Research, Policy Making and Action. Ljubljana, 23. september 2011.
- Ivanuša, T., Lesjak M., Roša, M. in Podbregar, I. (2012). Soodvisnost turizma, okolja in nacionalne varnosti. V G. Meško, A. Sotlar in K. Eman (ur.), *Ekološka kriminaliteta in varovanje okolja – multidisciplinarne perspektive* (str. 443-464). Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
- Laws, E., Prideaux, B. in Chon, K. (2007). Crises management in tourism: Challenges for managers and researchers. V E. Laws, B. Prideaux in K. Chon (ur.), *Crises management in tourism* (str. 1-12). Wallingford: CABI.
- Lyon, A. in Worton, A. (2007). A proposed model for tourism crisis management: The UK's foot and mouth disease crisis analysed. V E. Laws, B. Prideaux in K. Chon (ur.), *Crises management in tourism* (str. 200-216). Wallingford: CABI.
- Mulej, M. in Kajzer, Š. (1998). Ethics of interdependence and law of requisite holism. V M. Rebernik in M. Mulej (ur.), *STIQUE 98: Proceedings of the 4th International Conference on Linking Systems Thinking* (str. 129-140). Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Novak, B. (2000). *Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Pečar, J. (1999). Viktimološki pogledi na turizem – turistična viktimiteta. V A. Anžič (ur.), *Varnost in turizem* (str. 315-328). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola. Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem.
- Pergar, J. (1999). (Ne)varne turistične destinacije. V A. Anžič (ur.), *Varnost in turizem* (str. 329-330). Ljubljana: Visoka policijsko-varnostna šola. Portorož: Visoka šola za hotelirstvo in turizem.
- Podbregar, I., Pleteršek, M., Šifrer, J., Jelen, L., Eršte, I. in Španinger, V. (2008). *Vohunska dejavnost in gospodarstvo*. Ljubljana: Fakulteta za varnostne vede.
- Podbregar, I., Mulej, M., Pečan, S., Podbregar, N. in Ivanuša, T. (2010). *Informacije kot »bojna« podpora kriznemu odločanju, krizni komunikaciji in delovanju*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi Maribor.
- Prezelj, I. (2005). *Nacionalni sistemi kriznega menedžmenta*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Resolucija o strategiji nacionalne varnosti Republike Slovenije. (2010). *Uradni list RS*, (27/10).
- Santana, G. (2003). Crises management and tourism: Beyond the rhetoric. V C. M. Hall, D. J. Timothy in D. T. Duval (ur.), *Safety and security in tourism: Relationships, management, and marketing* (str. 299-321). New York: The Haworth Hospitality Press.
- Semone, P. (2007). Preface: The tsunami of 26 December 2005, PATA's initial responses. V E. Laws, B. Prideaux in K. Chon (ur.), *Crises management in tourism* (str. xiii-xvii). Wallingford: CABI.
- Slovenska turistična organizacija. (2011). *Indeks turistične konkurenčnosti 2011*. Pridobljeno na [http://www.slovenia.info/pictures%5CTB\\_board%5Catachments\\_1%5C2011%5CSlovenija\\_11931.pdf](http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2011%5CSlovenija_11931.pdf)
- World Tourism Organization. (1997). *Tourist safety and security*. Madrid: World Tourism Organization.

### **O avtorjih:**

**Doc. dr. Teodora Ivanuša** je docentka na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru za področje upravljanja z varnostnimi tveganji, njeno osrednje raziskovalno delo so sredstva za množično uničevanje in kibernetika obrambnega sistema. E-mail: teodora.ivanusa@fvv.uni-mb.si

**Maja Lesjak**, mag. inž. logistike, je dodiplomski študij dokončala na Fakulteti za varnostne vede. Podiplomski študij je nadaljevala na Fakulteti za logistiko. Njena raziskovalna področja so varnostni in logistični vidiki v turizmu ter krizni menedžment v turizmu. E-mail: maja\_lesjak@siol.net.

**Magdalena Roša**, mag. inž. logistike, je dodiplomski študij dokončala na Fakulteti za varnostne vede. Podiplomski študij je nadaljevala na Fakulteti za logistiko. Njena raziskovalna področja so varnostni in logistični vidiki v turizmu ter krizni menedžment v turizmu. E-mail: magdalena.rosa@hotmail.com.

**Prof. dr. Iztok Podbregar** je redni profesor za področje upravljanja in vodenja varnostnih organizacij, je predstojnik Odd. za varnost in predstojnik Katedre za menedžment varnostnih in policijskih organizacij na Fakulteti za varnostne vede Univerze v Mariboru ter predstojnik Katedre za vojaško logistiko na Fakulteti za logistiko Univerze v Mariboru.. E-mail: iztok.podbregar@fvv.uni-mb.si