

# Sigurnost kao čimbenik u percepciji Hrvatske kao turističke zemlje

---

**Strelec, Dorotea**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, The Faculty of Political Science / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet političkih znanosti**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:114:547205>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International/Imenovanje-Nekomercijalno-Bez prerada 4.0 međunarodna](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-14**



*Repository / Repozitorij:*

[FPSZG repository - master's thesis of students of political science and journalism / postgraduate specialist studies / dissertations](#)



Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet političkih znanosti  
Diplomski studij politologije

Dorothea Strelec

SIGURNOST KAO ČIMBENIK U PERCEPCIJI HRVATSKE KAO TURISTIČKE  
ZEMLJE

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2019.

Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet političkih znanosti  
Diplomski studij politologije

SIGURNOST KAO ČIMBENIK U PERCEPCIJI HRVATSKE KAO TURISTIČKE  
ZEMLJE

DIPLOMSKI RAD

Mentor: prof. dr. sc. Siniša Tatalović

Studentica: Dorotea Strelec

Zagreb  
Lipanj, 2019.

## IZJAVA O AUTORSTVU

Izjavljujem da sam diplomski rad *Sigurnost kao čimbenik u percepciji Hrvatske kao turističke zemlje*, koji sam predala na ocjenu mentoru prof. dr. sc. Siniši Tataloviću, napisala samostalno i da je u potpunosti riječ o mojem autorskom radu. Također, izjavljujem da dotični rad nije objavljen ni korišten u svrhe ispunjenja nastavnih obaveza na ovom ili nekom drugom učilištu, te da na temelju njega nisam stekla ECTS bodove.

Nadalje, izjavljujem da sam u radu poštivala etička pravila znanstvenog i akademskog rada, a posebno članke 16.-19. Etičkoga kodeksa Sveučilišta u Zagrebu.

Dorotea Strelec

# SADRŽAJ

IZJAVA O AUTORSTVU .....	I
SADRŽAJ .....	II
POPIS ILUSTRACIJA .....	III
1. UVOD .....	1
2. TEORIJSKI OKVIR .....	3
2.1 Koncept sigurnosti .....	3
2.2 Turizam kao globalni fenomen .....	5
2.3 Teorija sigurnosti turizma .....	6
3. STUDIJE SLUČAJA TURISTIČKIH KRIZA .....	9
3.1 Posljedice terorističkih napada na turistički sektor - slučaj Bali u Indoneziji .....	9
3.2 Utjecaj ratova i građanskih nemira na turizam - slučaj Arapskog proljeća .....	10
4. SIGURNOST I TURIZAM U HRVATSKOJ .....	12
4.1 Turizam u hrvatskoj sigurnosnoj politici .....	12
4.2 Turizam i hrvatska ekonomska sigurnost .....	17
4.3 Hrvatska kao sigurna turistička zemlja .....	21
5. UPRAVLJANJE KRIZAMA U TURIZMU .....	27
5.1 Razvoj kriznog menadžmenta u turističkoj djelatnosti .....	27
5.2 Strategije oporavka turističkih metropola .....	28
5.3 Slučaj Hrvatske .....	30
6. ZAKLJUČAK .....	32
7. POPIS LITERATURE .....	34
8. SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI .....	42
9. SUMMARY AND KEYWORDS .....	43

## POPIS ILUSTRACIJA

### Grafovi

Graf 1: Devizni prihod od turizma 2008. - 2016.....	18
Graf 2: Udio prihoda od međunarodnog turizma u BDP-u za EU-28 u 2016. godini (u %).....	19
Graf 3: Broj i potrošnja turista u Hrvatskoj 1960.-2002.....	22
Graf 4: Osjećaj sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na konkurentske zemlje (u %).....	24

# 1. UVOD

Turistička djelatnost za brojne je države jedna od ključnih komponenata njihove lokalne, regionalne i nacionalne ekonomije. Preveliko oslanjanje na isključivo jednu gospodarsku granu može predstavljati ozbiljnu opasnost, kako za ekonomsku sigurnost tako i za cjelokupni nacionalni sustav pojedine zemlje, a sam turizam primjer je djelatnosti iznimno osjetljive na raznovrsne sigurnosne prijetnje poput ratova, terorizma, kriminala i građanskih nemira (Drakos i Kutan, 2001; Pizam i Mansfeld, 2006; Matika i Gugić, 2007). Prvi radovi koji se bave međuosobnom sigurnosti i turizma nastaju sredinom 90-ih godina prošloga stoljeća (v. Pizam i Mansfeld, 1996; Pizam i dr, 1997), a njihov broj raste nakon terorističkog napada na SAD 11. rujna 2001. godine (v. Pizam i Mansfeld, 2006; Araña i León, 2007; Bowen i dr, 2014). Kako je Republika Hrvatska primjer države koja uvelike ovisi o turizmu, a do sad u našoj akademskoj zajednici nisu objavljeni radovi koji bi se bavili ulogom koju sigurnost ima u spomenutom sektoru, za temu ovog diplomskog rada odabrana je sigurnost kao čimbenik u percepciji Hrvatske kao turističke zemlje.

S obzirom na činjenicu da u današnje doba gotovo svaki aspekt društva uz sebe veže i sigurnosna obilježja (Tatalović i Bilandžić, 2005), područje istraživanja na kojem se ovaj rad temelji su međunarodni odnosi, odnosno njihova poddisciplina „specijalizirana za proučavanje fenomena povezanih s problematikom nacionalne i međunarodne sigurnosti i sigurnosnih fenomena” (Tatalović, 2010: 7), a to su sigurnosne studije. Istraživačko pitanje na koje se u radu nastoji dati odgovor glasi: Kako suvremeni sigurnosni izazovi utječu na imidž Hrvatske kao poželjne turističke destinacije? Polazišna hipoteza glasi da, iako turisti trenutno Hrvatsku percipiraju kao vrlo sigurnu i popularnu destinaciju, u slučaju izbijanja nekog ozbiljnijeg sigurnosnog incidenta, a bez dobrog kriznog menadžmenta, imidž Hrvatske kao turističke zemlje bio bi značajno narušen, a time i ekonomska sigurnost države.

Glavni cilj rada je utvrditi procese koji predstavljaju potencijalnu prijetnju za turistički sektor te izložiti poželjne smjerove djelovanja kojima bi se umanjili njihovi kratkoročni i dugoročni negativni učinci. Operativni cilj jest doprinijeti postojećoj stručnoj literaturi koja se bavi suodnosom sigurnosti i turizma stavljajući poseban naglasak na slučaj Republike Hrvatske. Kako bi se odgovorilo na istraživačko pitanje i postigli zadani ciljevi, struktura rada sastoji se od nekoliko tematskih cjelina. Nakon uvodnog dijela slijedi teorijski okvir u kojem se definiraju temeljni koncepti rada. Ovaj se dio oslanja na znanstvenu i stručnu literaturu koja se bavi sigurnošću, turizmom i njihovim međuosobnom, a pošto se radi o složenim fenomenima, raslojavaju se dedukcijom. Zatim se u drugom dijelu navode pojedini značajniji

primjeri sigurnosnih kriza koje su izbile u svijetu u 21. stoljeću te njihov utjecaj na turističku djelatnost. U idućem dijelu izlažu se i analiziraju sadržaji relevantnih sigurnosnih dokumenata Republike Hrvatske poput strategija, akcijskih planova i zakona. U dijelu koji govori o ulozi turizma u nacionalnoj ekonomiji, uz stručne radove kao izvor se koriste i pojedini medijski izvještaji te prikaz i analiza statističkih podataka preuzetih iz dostupnih izvora. Potom slijedi dio u kojem se raspravlja o Hrvatskoj kao sigurnoj turističkoj zemlji uz grafički prikaz stavova turista koji se odnose na njihovu percepciju sigurnosti. U ovom se dijelu predstavljaju i medijske izjave pojedinih relevantnih političara vezane uz sigurnost turizma. Pred kraj rada predstavlja se disciplina kriznog menadžmenta i njegova praktična uporaba u području turizma na primjeru nekoliko odabranih zemalja te u Hrvatskoj. U zaključku se kroz sažimanje svega spomenutog u radu daje odgovor na istraživačko pitanje.



## 2. TEORIJSKI OKVIR

### 2.1 Koncept sigurnosti

Korijeni izučavanja sigurnosti sežu do 5. stoljeća prije nove ere, u vrijeme kada Tukidid piše knjigu *Povijest peloponeskog rata*. Neki od značajnijih teoretičara koji su se kasnije u svojim radovima bavili sigurnošću su primjerice Hobbes u 17. stoljeću te Clausewitz u 19. stoljeću, no tek po završetku Prvog svjetskog rata, godine 1919. u Ujedinjenom Kraljevstvu dolazi do institucionalizacije discipline međunarodnih odnosa, čiji je temeljni pojam proučavanja sigurnost (Collins, 2010; Morgan, 2010).

Nakon Drugog svjetskog rata, sigurnost postaje glavni cilj država, a obrana silom pada u drugi plan. Upravo u to vrijeme u SAD-u se unutar međunarodnih odnosa razvija zasebno interdisciplinarno polje proučavanja sigurnosti, poddisciplina sigurnosne studije<sup>1</sup>. U naredna dva desetljeća uslijedilo je takozvano 'Zlatno doba' sigurnosnih studija jer u tom periodu dolazi do stvaranja prvih teorija, poput teorije igara i teorije odvrćanja, koje se odnose na sigurnost država, pri čemu je naglasak stavljan na vojna pitanja. Od sredine 60-ih godina nastupa stagnacija, odnosno faza 'opadanja' sigurnosnih studija, no krajem 70-ih pojavljuje se niz izazova koji dovode u pitanje tradicionalnu koncepciju sigurnosti koja se isključivo fokusira na proučavanje vojnih aspekata sigurnosti. Zbog toga europski kritičari u 80-im godinama započinju redefinirati pojam sigurnosti širenjem područja istraživanja na druge, 'meke' sektore (Tatalović, 2010; Wæver i Buzan, 2010). Upravo spomenuto širenje koncepta sigurnosti, koje se dodatno razvija po završetku Hladnoga rata (Buzan i dr, 1998), ključno je za potrebe ovog rada te će o njemu više govora biti u narednim odlomcima.

Za bolje razumijevanje teme ovoga rada, najprije je potrebno definirati njegov temeljni pojam, a to je sigurnost. Kako se radi o fenomenu iznimno kompleksnog sadržaja, ne postoji njegova jednoznačna i univerzalno prihvaćena definicija. Pregledom suvremene stručne literature koja govori o sigurnosti, može se uočiti da su brojni autori, počevši od najranijih radova iz 60-ih godina prošloga stoljeća pa do onih najnovijih, nudili vlastitu definiciju sigurnosti. Ono što se uglavnom uzima kao polazišna definicija sigurnosti jest da ona označava stanje odsutnosti straha, a tumači se i kao izostanak opasnosti od žrtvovanja temeljnih vrijednosti nacije, nepostojanje egzistencijalne prijetnje, sposobnost države da odolijeva vanjskoj agresiji, kao relativna sloboda od rata, emancipacija i dr. (Buzan i dr, 1998;

---

<sup>1</sup> Sigurnosne studije u početku su definirane kao interdisciplinarno polje, a kasnije ih se najčešće shvaća kao političku znanost. Sigurnosne studije i međunarodna politička ekonomija predstavljaju temeljne poddiscipline međunarodnih odnosa (Wæver i Buzan, 2010).

Tatalović i Bilandžić, 2005; Collins, 2010).

Kada se u samim začecima sigurnosnih studija govorilo o sigurnosti isključivo se mislilo na potrebu da se osigura, odnosno zaštititi država, a to se nastojalo postići kroz vojnu moć. Ovaj tradicionalan državno-centričan pristup koji „pretpostavlja da je država primarni objekt koji treba štititi - odnosno...referentni objekt sigurnosti” (Mutimer, 2010: 76) karakterističan je za najstariju teoriju međunarodnih odnosa, realizam. Liberalna teorija koja nastaje kao odgovor realizmu, uz države prepoznaje i druge značajne aktere koji sudjeluju u međunarodnim odnosima, a koje je također potrebno štititi od ugroza. Liberali smatraju da države postaju sigurnije kroz međusobnu ekonomsku suradnju, a ne oslanjanjem na vojnu moć i unilateralno djelovanje. Za njih značajnu ulogu imaju međunarodne institucije koje olakšavaju suradnju između država što vodi stvaranju pluralističke sigurnosne zajednice u kojoj države ne gledaju jedna na drugu kao na prijetnju, nego kao ravnopravne partnere. Osim država, za liberale društvo i pojedinac također predstavljaju referentni objekt koji je potrebno štititi, neovisno o sigurnosti same države (Buzan i dr, 1998; Collins, 2010; Morgan, 2010).

Klasično „razmišljanje o sigurnosti kao o prijetnji, korištenju i kontroli vojne sile [koje]<sup>2</sup> svodi sigurnost na vojnu sigurnost, a ostale oblike sigurnosti prikazuje kao nešto drugo” (Mutimer, 2010: 76) prvi se put dovodi u pitanje već u 70-im i 80-im godinama 20. stoljeća kada se u međunarodnim odnosima sve više raspravlja o ekonomskim i ekološkim sigurnosnim izazovima. Pojedini europski liberalni i postmoderni teoretičari počinju kritizirati postojeću američku realističku školu uskog pristupa izučavanja sigurnosti te se zalažu za širenje područja proučavanja na nevojne sigurnosne prijetnje, pri tom zagovarajući humano-centričan pristup naspram tradicionalnom državno-centričnom (Buzan i dr, 1998). Novi smjer izučavanja sigurnosti doveo je do proširivanja, ali i produbljivanja sigurnosnih studija. Početkom 90-ih godina Buzan proširuje polje sigurnosnih studija predstavljanjem peterodimenzionalnog pristupa sigurnosti u kojem uz vojni uključuje i politički, ekonomski, ekološki te društveni sektor. U istom periodu dolazi i do produbljivanja poddiscipline uvođenjem višerazinskog pristupa sigurnosti koji prepoznaje postojanje lokalne, regionalne, neregionalne podsistemske i globalne razine analize (Buzan i dr, 1998; Herring, 2010). Ova škola šireg pristupa izučavanja sigurnosti te pojava novih, netradicionalnih prijetnji kako za države, tako i za pojedinca, dovest će do daljnjeg razvijanja sigurnosnih studija zahvaljujući kojem su stvorene pretpostavke za pisanje radova kao što je ovaj, u kojima se sigurnost stavlja u odnos s raznovrsnim društvenim djelatnostima, poput primjerice turizma.

---

<sup>2</sup> Umetnula autorica.

## 2.2 Turizam kao globalni fenomen

Idući važan koncept koji je potrebno definirati jest turizam. Jednako kao i sigurnost, turizam je vrlo složen pojam koji se može tumačiti na više načina. Etimološki gledano, ovaj izraz svoje korijene vuče iz latinske riječi *tornare* i grčke *tornos*, a označava proces kružnog kretanja, odnosno vraćanja na početnu točku. Turističko putovanje je stoga relativno kratko povratno putovanje, što ga razlikuje od migracije koja u najvećem broju slučajeva označava jednosmjerno kretanje stanovništva. Prema dostupnim izvorima, izraz turizam prvotno se odnosio na putovanja mladih britanskih aristokrata koji su odlazili na školovanje u zemlje kontinentalne Europe. U pisanom obliku se riječ prvi puta pojavljuje 1911. u engleskom časopisu *Sporting Magazine* (Theobald, 2005). Pojedini autori na turizam gledaju kao „proučavanje čovjeka koji je izvan svog uobičajenog staništa, industriju koja odgovara na njegove potrebe te utjecaj koji i on i industrija imaju na domaće društveno-kulturno, ekonomsko i fizičko okruženje” (Jafari, 1977, cit. prema Theobald, 2005: 11). Za druge turizam predstavlja „fenomene i odnose koji proizlaze iz interakcije turista, dobavljača usluga, vlada država u koje turisti dolaze te domaćih zajednica u procesu privlačenja i ugošćivanja tih turista i drugih posjetitelja” (McIntosh i Goeldner, 1986: 4, cit. prema Gurtner, 2007: 83). Prema rječniku *Webster's New University Dictionary* turizam je putovanje iz zadovoljstva te djelatnost koja organizira obilasku i druge usluge za turiste (Theobald, 2005).

Godine 1991. u Ottawi je organizirana Međunarodna konferencija „Putovanja i statistika u turizmu” na kojoj su sudjelovali predstavnici 90 zemalja svijeta. Konferenciju je sponzorirala Svjetska turistička organizacija<sup>3</sup>, a njeni glavni ciljevi bili su donošenje općeprihvaćene turističke terminologije i standardizacija sistema turističke statistike, implementacija metodologije za utvrđivanje ekonomskog učinka turizma te uspostava dijaloga između vlada i turističke industrije. Jedna od glavnih značajki koja je proizašla iz ove konferencije jest definiranje turizma od strane UNWTO-a koja označava aktivnosti osobe koja putuje radi odmora, poslovno ili iz drugih razloga na mjesto izvan svog uobičajenog okruženja, a na njemu se ne zadržava duže od godinu dana (UNWTO, 1996). Ovu definiciju prihvatile su brojne države što je omogućilo precizniju statističku analizu podataka vezanih uz turizam.

Međunarodni turizam povezuje se s liberalnom teorijom međunarodnih odnosa jer ona zagovara međunarodnu razmjenu koja uz trgovinske i investicijske tokove uključuje i tokove

---

<sup>3</sup> Riječ je o međunarodnoj organizaciji i specijaliziranoj agenciji Ujedinjenih naroda osnovanoj 1975. koja se bavi pitanjima vezanim uz turizam (eng. World Tourism Organization; skr. UNWTO).

„informacija, tehnologije, zabave i umjetnosti, studenata, turista itd.” (Morgan, 2010: 44) što dovodi do smanjene mogućnosti sukoba i rata. Pojedini autori naglašavaju kako međunarodni turizam vodi većem razumijevanju i povjerenju među ljudima iz različitih kultura, što predstavlja preduvjet za ekonomsku suradnju, ali i temelj za izgradnju svjetskog mira i blagostanja (D'Amore, 1988). Liberalni koncept slobode kretanja i slobode tržišta usko je vezan uz međunarodni turizam, koji se često označava i kao najveća svjetska mirnodopska industrija (Tarlow, 2014). Sloboda kretanja ujedno označava pravo turista da putuju u druge države, a masovni turizam veže se uz slobodu tržišta jer turisti predstavljaju i potrošače koji očekuju široku ponudu raznih dobara i usluga u turističkim destinacijama u koje pristižu. Za međunarodni se turizam zbog toga može reći da predstavlja krunu „potrošačkog kapitalizma i zapadnjačke modernosti, zasnovanu na naizgled besprijekornom skladu između slobodnog kretanja ljudi, robe i kapitala” (Bianchi, 2006: 64).

Turizam se općenito smatra kao društveno korisna djelatnost, a osnovna podjela jest na domaći i međunarodni turizam. Domaći turizam odnosi se na turiste koji posjećuju turističke destinacije unutar vlastite države u kojoj imaju prebivalište, dok se međunarodni turizam odnosi na turiste koji odlaze u druge države (Theobald, 2005). Države se uglavnom fokusiraju na potonji oblik turizma jer broj inozemnih gostiju najčešće daleko premašuje broj domaćih posjetitelja, stoga će i u ovom radu naglasak biti stavljen na međunarodni turizam.

Međunarodni turizam, od šezdesetih godina prošloga stoljeća pa sve do danas, zahvaljujući globalizaciji i tehnološkim inovacijama bilježi neprestani rast u pogledu broja stranih turista te njegovog udjela u globalnoj industriji i nacionalnoj ekonomiji turističkih država (Gurtner, 2007). Prema posljednjim statističkim podacima UNWTO-a, međunarodni turizam u 2017. godini bilježi najveći porast u razdoblju nakon ekonomske krize, a broj međunarodnih turističkih dolazaka od 1990. iz godine u godinu raste skoro savršeno linearno te je 2017. iznosio više od 1,3 milijuna. Također, 2017. je Europa osmu godinu zaredom bilježila porast broja posjetitelja te za turiste ostaje najpoželjnija regija svijeta, a njezina je najposjećenija subregija Južni Mediteran u kojem je smještena i Hrvatska (UNWTO, 2018). Uz porast međunarodnog turizma paralelno dolazi do rasta globalnog terorizma, vojnih intervencija te napada na strane turiste što označava i sve veću nesigurnost na lokalnoj, nacionalnoj te globalnoj razini.

## 2.3 Teorija sigurnosti turizma

Turistička industrija, koja zbog svoje široke rasprostranjenosti i popratnih aktivnosti te usluga koje se uz nju vežu predstavlja jednu od najvećih svjetskih industrija, ekonomska je aktivnost čija su ponuda i potražnja najosjetljivije na negativne vanjske čimbenike poput nasilja u vidu terorizma i ratova, kriminala, građanskih nemira i prirodnih katastrofa. Ovi se čimbenici uzrokovani djelovanjem čovjeka ili prirode označavaju kao krize u turizmu koje imaju „potencijal potpuno poremetiti turističku industriju” (Cassedy, 1991: 7, cit. prema Henderson, 2003: 42). Prema tome, općenito prihvaćen preduvjet za kvalitetan razvoj pojedine turističke destinacije i cjelokupnog turističkog razvoja neke države jest sigurnost. Međuodnos sigurnosti i turizma, odnosno problematika sigurnosti turističke industrije dobiva globalni značaj krajem 2001. godine, nakon terorističkog napada na SAD. Od tog se događaja kroz teoriju i praksu, oslanjanjem na krizni menadžment, nastoje pronaći učinkovita rješenja za ublažavanje svih incidenata koji imaju negativan utjecaj na percepciju sigurnosti i stvarnu sigurnost turista te određenog turističkog mjesta (UNWTO, 1996; Pizam i Mansfeld, 2006; Matika i Gugić, 2007; Araña i Carmelo, 2008).

Kao što je navedeno već u uvodu ovog rada, prvi teorijski radovi koji se bave odnosom sigurnosti i turizma nastaju sredinom 90-ih godina prošlog stoljeća. U teorijskom okviru gdje se razlaže koncept sigurnosti, spomenuto je kako kroz 80-e godine izučavanje sigurnosti prestaje biti usmjereno isključivo na vojnu sigurnost te da se u 90-ima sve veći naglasak stavlja na politički, ekonomski, ekološki i društveni sektor (Buzan i dr, 1998). Kako turizam predstavlja jednu od gospodarskih grana, može ga se proučavati kao dio ekonomske sigurnosti. On ujedno predstavlja i uslužnu djelatnost koja uključuje velik broj ljudi, kako pružatelja same usluge tako i njenih korisnika, stoga nije zanemariva ni njegova povezanost s ljudskom sigurnošću. Ipak, u nastavku ovog rada fokus će biti stavljen na turizam kao pojam koji je ponajprije vezan uz ekonomsku sigurnost država.

Već početkom 90-ih godina naglašavanje vojne superiornosti zamjenjuje se onom ekonomskom pa tako države poput SAD-a u strategijama nacionalne sigurnosti među svoje temeljne ciljeve uvrštavaju i poticanje ekonomskog prosperiteta. Ekonomska moć oduvijek predstavlja jedan od sastavnih dijelova ukupne moći države, no usponom kapitalizma njezina uloga dodatno raste. Iz tog se razloga ekonomskim pitanjima počinje pridavati sve veća pozornost u oblikovanju politike nacionalne sigurnosti kako bi se osigurali uvjeti za nesmetano širenje kapitalističkih aktivnosti (Dent, 2010). Ekonomska sigurnost u suštini je veoma kompleksna jer obuhvaća širok spektar tema. Od najranijih godina izučavanja

sigurnosnih prijetnji usmjerenih na cjelovit ekonomski sektor te potencijalnih opasnosti za nacionalnu ekonomiju, autori poput Pizama i Mansfelda (1996) usredotočuju se na međuodnos sigurnosti i turizma, kao specifične gospodarske grane, čime stvaraju temelje teorije sigurnosti turizma koju dodatno razrađuju u svojim kasnijim radovima (v. Pizam i dr, 1997; Pizam i Mansfeld, 2006).

Spomenuti autori razlikuju tri vrste koncepata koji se tiču odnosa sigurnosti i turizma. Prvi se koncepti vežu uz prirodu sigurnosnih incidenata i kriza koji su povezani s turizmom, zatim oni koji se bave učinkom ovih negativnih pojava na turističku industriju, turiste i zajednice domaćina te koncepti koji se odnose na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne reakcije na postojeće i potencijalne prijetnje. Pod prirodom sigurnosnih incidenata primarno misle na tipove incidenata koje dijele u četiri kategorije, a to su rat, terorizam, incidenti vezani uz kriminalne aktivnosti (ubojstva, silovanja, otmice, krađe i sl.) te građanski nemiri (pobune, ustanci, pučevi, nasilne demonstracije). U ovu prvu skupinu koncepata ulaze i motivi, mete i ozbiljnost sigurnosnih incidenata. Kao glavne motive navode političke, društvene, ekonomske, religijske. Motivi napada su i zadobivanje medijske pozornosti, neprijateljstvo prema turistima te uništenje ekonomije pojedinog područja. Mete su također raznovrsne pa tako mogu biti ljudske koje uključuju turiste koji putuju ili se vraćaju s turističke destinacije i one koji su na odmoru u određenom mjestu. Napad se može usmjeriti i na razne turističke i ugostiteljske objekte, prijevozna sredstva koja turisti koriste te javne i privatne ustanove koje turistima pružaju različite vrste usluga. Ozbiljnost sigurnosnih incidenata odnosi se na opseg štete koju incidenti mogu imati po živote ljudi, materijalne štete na privatnim i javnim turističkim objektima te cjelokupne štete na svim turističkim nekretninama (Pizam i Mansfeld, 2006).

Druga skupina koncepata odnosi se na učinke koje sigurnosni incidenti i krize imaju na pogođenu destinaciju, na ponašanje turista, turističku industriju, vladu države domaćina i vlade država iz kojih pristižu turisti te ponašanje medija (opseg medijske pokrivenost, njene vrste te razina medijske (ne)pristranosti i sl.). Reakcije dionika turizma posljednja su grupa koncepata, a predstavljaju očekivane i stvarne napore dionika unutar turističkog sustava da odgovore na incidente koji su u prošlosti utjecali na turističku destinaciju, to čine trenutno ili bi mogli utjecati u budućnosti. Neke od reakcija uključuju pojedinačno i skupno djelovanje dionika kako bi se budući incidenti prevenirali, a negativni učinak postojećih umanjio. Pri tom se koriste tehnike kriznog menadžmenta i metode, odnosno strategije oporavka. Ukoliko je učestalost incidenata te razina štete velika, veća će biti i medijska pokrivenost tih događaja, a

samim time će i negativni efekt trajati duže u odnosu na ona mjesta gdje su incidenti manje učestali (Pizam i Mansfeld, 2006).

### 3. STUDIJE SLUČAJA TURISTIČKIH KRIZA

#### 3.1 Posljedice terorističkih napada na turističke zemlje - slučaj Bali u Indoneziji

Utjecaj terorizma na ekonomije država, s posebnim naglaskom na njihovu turističku industriju najjasnije je vidljiv kroz posljedice koje je prouzročio napad na SAD 2001. godine. Prema podacima UNWTO-a (2003) broj stranih turista je 2001. u odnosu na 2000. na globalnoj razini pao za nešto manje od 1%, a jedan od glavnih razloga ovog opadanja bio je spomenuti teroristički napad. Iako se isprva čini kako je riječ o neznatnom padu, potrebno je naglasiti da je u zadnjem desetljeću 20. stoljeća broj stranih turista u prosjeku rastao za 4,5% godišnje te da je posljednji pad zabilježen 1982., a razlog toga pada bila je globalna financijska kriza (Edmonds i Mak, 2006).

Turisti već ranih 90-ih postaju mete terorista, no 2002. godine u jugoistočnoj državi Indoneziji na turističkom otoku Baliju organiziran je bombaški teroristički napad usmjeren ciljano na strane državljane koji zasjenjuje sve dotadašnje. U tom su napadu religijski ekstremisti postavili bombe na tri lokacije, u noćni klub, bar i američki konzulat. Procjenjuje se da su u eksplozijama život izgubile 202 osobe iz čak dvadeset i dvije države, a najviše je poginulo Australaca i lokalnih stanovnika. U kasnije provedenim novinarskim intervjuima, napadači su naglasili kako su mete njihova napada bili zapadnjaci, ponajprije američki građani, koji su odsjedali na Baliju. Razlog organiziranja terorističkog čina bila je navodna osveta za represiju usmjerenu prema muslimanima, iako se kasnije uspostavilo da je među žrtvama samih napada bio i velik broj pripadnika upravo te religije (Henderson, 2003; Darma Putra i Hitchcock; 2009; Gurtner, 2016).

Ovi politički motivirani napadi u velikoj su mjeri naštetili turističkom sektoru Balija koji je 2000. godine iznosio gotovo 60% u ukupnom BDP-u, a nakon izbijanja terorističkog incidenta pao je ispod 48% što se negativno odrazilo na čitavu ekonomiju otoka. Upravo zato što je Bali bio iznimno poželjna i svjetski poznata turistička destinacija predstavljao je idealnu metu za teroriste jer su relativno lako mogli izvesti napad s velikim brojem stranih žrtava koji je privukao golemu medijsku pozornost po čitavom svijetu (Henderson, 2003; Darma Putra i Hitchcock, 2009). Zbog nepostojanja unaprijed donesenog plana upravljanja u kriznim situacijama poput spomenute, strategije djelovanja donosile su se *ad hoc* što je dovelo do krize turističkog sektora koja je potrajala nekoliko godina. Upravo 2005. godine kada se statistika dolazaka stranih turista počela poboljšavati te je postignuta revitalizacija turističke



industrije uslijedio je novi teroristički napad usmjeren na turiste. Za razliku od prvog napada, radilo se o incidentu sa znatno manjim brojem poginulih osoba, no otok je i ovaj put kao posljedicu bilježio pad stranih turista pa su nacionalna i regionalna vlada zajedno s lokalnom industrijom i zajednicom počele „provoditi razne strategije kako bi povećale i promovirale opću sigurnost i poboljšale ukupne kapacitete menadžmenta kriza i katastrofa u turizmu” (Gurtner, 2016: 11).

### 3.2 Utjecaj ratova i građanskih nemira na turizam - slučaj Arapskog proljeća

Građanski su nemiri, kako navode Mansfeld i Pizam (2006) te Tomazos (2017), zajedno s terorizmom uzrokovali brojne turističke krize već krajem 50-ih godina, kada se počinje razvijati moderni turizam kakvog poznajemo danas. Osim što građanski nemiri mogu potaknuti terorizam, također mogu dovesti i do ratova. Arapsko proljeće jedan je od najboljih recentnijih primjera građanskih nemira koji izbijaju u čak nekoliko država unutar dvije susjedne regije, od kojih su oni u Libiji i Siriji potaknuli započinjanje građanskih ratova, koji su imali negativne posljedice za turizam čitavog niza država (Weigert, 2012, Tomazos, 2017).

Val prosvjeda započeo 2010. godine u Tunisu, iduće se godine efektom prelijevanja proširio na brojne druge države Sjeverne Afrike i Bliskog istoka poput Alžira, Egipta, Jemena, Jordana, Libanona, Libije, Maroka i Sirije (Saeid, 2012; Weigert, 2012). Ovi su događaji privukli veliku medijsku pozornost diljem svijeta te su u početku pozdravljeni od strane zapadnih zemalja koje su podupirale želju arapskih građana za političkim i društvenim promjenama. Ipak, kroz nekoliko se mjeseci pokazalo kako je riječ o složenom i dugoročnom procesu pa je broj turista sa Zapada počeo drastično opadati pošto su se masovni prosvjedi nastavili, a u nekim državama čak prerasli u ulične borbe, izlazak vojske na ulice te građanske ratove. U većem broju navedenih država turizam predstavlja jednu od glavnih ekonomskih grana te osigurava posao za stotine tisuća ljudi pa je smanjenje broja stranih turista imalo negativne posljedice za njihove nacionalne ekonomije. Procjenjuje se da je u obje spomenute regije broj turističkih dolazaka u tom periodu u prosjeku pao za više od 20%, a od 2005. godine pa sve do početka Arapskog proljeća bilježio je rast od otprilike 8% godišnje (Saeid, 2012; Weigert, 2012; Avraham, 2015).

Turističke su agencije širom svijeta iz svojih ponuda počele izuzimati arapske države u kojima je došlo do eskalacije nasilja te su turiste preusmjeravale u druge mediteranske zemlje. Tako su pojedine bliskoistočne države poput Ujedinjenih Arapskih Emirata te Katra, koje nisu bile uključene u Arapsko proljeće, upravo zahvaljujući nemirima u susjednim državama

postale privlačnije za strane turiste jer su percipirane kao stabilnije i sigurnije destinacije. Usprkos pozitivnom rastu ovih dviju zemalja, gledano globalno u prvih je pet mjeseci 2011. godine u svim regijama svijeta zabilježeno povećanje broja turističkih dolazaka, pri čemu su jedine iznimke bile regije Bliskog istoka i Sjeverne Afrike. Ono što se ističe kao glavni problem turističkih zemalja u kojima je došlo do porasta nesigurnosti i političke nestabilnosti uslijed izbijanja građanskih nemira jest nepostojanje mehanizama pomoću kojih bi se pravodobno odgovorilo na nastale krize i time umanjilo opadanje broja turista (Saeid, 2015).

Oružani sukobi, a posebice ratovi, oblik su sigurnosnog incidenta koji ima najveći negativni učinak na turizam. Bez obzira radi li se o pograničnom, prekograničnom, građanskom ili ratu uništenja, svaki rat, ali već i sama mogućnost njegovog izbijanja u velikoj mjeri utječu na turističku potražnju. Za razliku od terorističkih aktivnosti geografski gledano ratovi imaju negativne posljedice koje obuhvaćaju znatno veći teritorij te je za potpuni oporavak potreban puno duži vremenski period (Pizam i Mansfeld, 2006).

Krize koje su izbile u Siriji i Libiji za vrijeme Arapskog proljeća, a koje su prerasle u građanske ratove, pokazuju koliku stvarnu štetu ratovi čine turističkom sektoru. Od svih država u kojima se 2011. godine odvijaju revolucije Sirija trpi najveće gubitke u turizmu. Broj dolazaka stranih turista u Siriji opada za visokih 41% što predstavlja daleko najgori postotak u odnosu na sve susjedne države, dok za Libiju podaci o dolascima stranih turista u tom periodu nisu poznati čak ni UNWTO-u. Osiguravajuće kompanije tada su prestale izdavati police osiguranja za turistička putovanja u Siriju, a manji je broj turista ujedno doveo i do pada zarade u zračnom prometu. Turisti iz Europe 2011. godine sve više odlaze u manje rizične države poput Ujedinjenih Arapskih Emirata i Turske te druge destinacije u Europi, ali i Istočnoj Aziji, dok se u Libiji i Siriji, čije su se nacionalne ekonomije u velikoj mjeri oslanjale na turizam, nastavljaju borbe (Weigert, 2012; Saeid, 2015).

## 4. SIGURNOST I TURIZAM U HRVATSKOJ

### 4.1 Turizam u hrvatskoj sigurnosnoj politici

Kao i brojne druge države u svijetu, Hrvatska je također jedna od onih čije se gospodarstvo značajno oslanja na turistički sektor. Jednako tako ni ona nije imuna na predstavljene oblike sigurnosnih incidenata koji ugrožavaju normalno funkcioniranje turističke industrije (Currie i dr, 2004; Matika i Gugić, 2007). Kako je sigurnost „temeljna potreba i pretpostavka učinkovitog turizma kao gospodarske grane” (Matika i Gugić, 2007: 17), u ovom će dijelu rada biti predstavljena hrvatska sigurnosna politika kako bi se utvrdilo koliko se pažnje u sustavu nacionalne sigurnosti pridaje zaštiti turizma. Iako je nemoguće postići apsolutnu sigurnost, sigurnosna djelatnost, koja se organizirano provodi kroz sigurnosni sustav, treba težiti tome da u turizmu postigne „prihvatljivu i održivu razinu sigurnosti, koja će jamčiti nesmetano ispunjenje turističkih potreba..., ali isto tako i prevenciju” (Matika i Gugić, 2007: 18).

Nacionalna sigurnost neke države, ključna je za njezin opstanak pa je tako Hrvatska izgradnju vlastitog sustava sigurnosti započela odmah nakon proglašavanja samostalnosti i neovisnosti. Zbog Domovinskog rata, u početnim se fazama stvaranja sustava naglasak stavlja na oružane snage. Ovdje je vidljiv klasičan realistički pristup sigurnosti države. Istovremeno, Hrvatska postaje i članicom međunarodnih organizacija poput Ujedinjenih naroda, OESS-a i Vijeća Europe u nadi da će joj članstvo u tim organizacijama pružiti veću sigurnost, što je u skladu s liberalnom teorijom međunarodnih odnosa. Prema tome, u procesu stvaranja hrvatske sigurnosne politike od samih su početaka velik utjecaj imali vanjski činioci, poput drugih država te međunarodnih organizacija. U prvoj fazi razvoja, za vrijeme trajanja rata, glavni su vanjskopolitički ciljevi bili stjecanje neovisnosti i međunarodno priznanje Hrvatske kao države. Stvaranje nove države ujedno je značilo i potrebu stvaranja vlastitih institucija sustava nacionalne sigurnosti. Po završetku rata, uspostavom suverenosti unutar svojih granica, Hrvatska započinje donositi službene normativne dokumente koji se odnose na njezine nacionalne interese i njihovu zaštitu, među kojima sigurnost zauzima prvo mjesto (Matika i Gugić, 2007; Tatalović, 2011). Shodno tome, Hrvatski sabor 2002. godine donosi prvu *Strategiju nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske* koja ostaje na snazi sve do 2017. kada se donosi nova Strategija.

Strategija nacionalne sigurnosti konceptualni je dokument u kojem se jasno iznosi stav

države o temeljnim pitanjima vezanim za nacionalnu sigurnost. Ona u stvari predstavlja osnovu prema kojoj se kreiraju, razvijaju i provode daljnje sigurnosne aktivnosti, mjere i rješenja. Nacionalna sigurnost stanje je sigurnosti koje, između ostalog, osigurava političku i socijalnu stabilnost društva, stabilan ekonomski razvoj te unutarnji red i osobnu sigurnost. Među sigurnosnim izazovima, rizicima i prijetnjama u dokumentu se ponajprije spominju potencijalna krizna žarišta u bližem i daljnjem okruženju. Navodi se da je opasnost od vojnih prijetnji svedena na minimum, no kao realni sigurnosni rizik ističe se intenziviranje transnacionalnih prijetnji kao što su globalni terorizam, organizirani kriminal i izbjegličke krize. Neka od načela kojima se nastoji ostvariti nacionalna sigurnost su njezina kompleksnost, višekomponentnost i pravna uređenost, zatim načelo integralnog upravljanja i nadzora, načelo aktivnog uključivanja i učinkovitog sudjelovanja, partnerstva te regionalnog djelovanja (Hrvatski sabor, 2002a). Iako se u ovom prvom ključnom dokumentu koji se tiče nacionalne sigurnosti nigdje izričito ne spominje pojam turizam, navode se opći sigurnosni rizici koji utječu i na sigurnost ovog sektora, a aktivnosti i načela za suzbijanje tih opasnosti pospešuju ekonomski razvoj što ujedno znači da osiguravaju i nesmetano funkcioniranje turističke djelatnosti.

U strategiji iz 2002. godine vidljivo je klasično realistično shvaćanje nacionalne sigurnosti jer je u njoj fokus stavljen na obrambeni sektor, a zanemaren je razvoj svih drugih sektora koje bi nacionalna sigurnost trebala obuhvaćati (Tatalović, 2011). U narednim se godinama, naročito nakon ulaska u Europsku uniju, uvidjelo kako je početno izjednačavanje sigurnosne i obrambene politike u novim okolnostima potrebno revidirati pa se 2017. godine donosi druga *Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske*. Iščitavanjem nove strategije vidljiv je značajan pomak prema širem shvaćanju nacionalne sigurnosti. U njoj se navodi kako za ostvarenje nacionalne sigurnosti nisu dovoljni samo sigurnosni instrumenti i aktivnosti, već je potrebno uspostaviti usklađeno djelovanje na svim područjima razvoja te da međuovisnost država svijeta ujedno pruža mogućnost postizanja veće sigurnosti u vremenu kada dolazi do naglih promjena i novih sigurnosnih izazova (Hrvatski sabor, 2017a). Iz takvog je opisa vidljivo priznavanje postojanja višedimenzionalnog pristupa sigurnosti kakvog zagovara Buzan.

Ono što je potrebno posebno istaknuti jest da se u tekstu ove strategije spominje pojam turizam i to na šest mjesta. Ovog se puta u dijelu koji govori o sigurnosnim prijetnjama, rizicima i izazovima kao jedna od potencijalnih opasnosti za nacionalnu sigurnost ponovno navodi terorizam te iako se napominje kako je vjerojatnost od takve vrste napada mala, naglašava se kako bi, u slučaju da doista dođe do njegovog ozbiljenja, posljedice za turistički i

prometni sektor bile iznimno velike. Jedan od sigurnosnih izazova jest i ranjivost nacionalnih gospodarstava na vanjske utjecaje pa se na ovom mjestu, radi njihovog značajnog udjela u BDP-u, kao osobito osjetljivi sektori opet spominju turistički i prometni sektor. Klimatske promjene predstavljaju posljednji izazov koji strategija prepoznaje kao onaj čije će izravne posljedice negativno utjecati na turističku djelatnost. U idućem dijelu koji se bavi načinima ostvarivanja najvišeg stupnja sigurnosti, zaštitom stanovništva i kritičnih infrastruktura naglašava se da su sigurnost društva i pojedinca preduvjet za uspješan razvoj gospodarstva, a posebice turizma koji predstavlja njegovu veoma važnu granu. Također, u nastavku teksta stoji kako je Hrvatska prepoznata kao sigurna država na međunarodnom turističkom tržištu, a da kriterij sigurnosti predstavlja jedan od najvažnijih kriterija za turiste prilikom njihova donošenja odluke o izboru odredišta. Posljednje mjesto u strategiji na kojem se spominje turizam jest dio vezan za ekološku sigurnost gdje se navodi kako turizam promocijom ekološkog nasljeđa omogućava da se dodatno iskoriste mogućnosti ekoloških potencijala (Hrvatski sabor, 2017a).

Izravno spominjanje turizma u novoj strategiji značilo je da je država prepoznala značajnu ulogu koju ovaj sektor ima za nacionalno gospodarstvo te iz tog razloga treba biti naveden u dokumentu o nacionalnoj sigurnosti, što predstavlja velik i pozitivan pomak u odnosu na prvu strategiju u kojoj se pojam turizam ne navodi ni jednom u tekstu. Nespominjanjem neke djelatnosti automatski se pokazuje kako za državu ona ne predstavlja jedan od njezinih vitalnih interesa. Samoj sigurnosti turizma u prvoj strategiji nije pridavana posebna pažnja, nego se čitanjem između redaka moglo zaključiti kako će se ona ostvariti kroz sigurnosne aktivnosti kojima se općenito nastoji postići sigurnost. U godinama koje su uslijedile Hrvatska je najprije postala članicom NATO-a pa zatim i Europske unije, a obje su organizacije kao vanjski čimbenici, putem postavljanja uvjeta za primanje u članstvo, vršile pritisak na Hrvatsku. Takav vanjski pritisak pozitivno se odrazio na jačanje njezine nacionalne sigurnosti jer su se njime pojedini dijelovi strategije počeli operacionalizirati te se ujedno počelo voditi računa i o drugim komponentama sigurnosne politike, a ne samo o onoj vojnoj (Matika i Gugić, 2007; Tatalović, 2006; Tatalović, 2011). Konačno, 2017. godine Hrvatski sabor donosi nužno potrebnu proširenu i fleksibilniju strategiju, koja se u pogledu izazova i prijetnji uglavnom oslanja na one navedene u prethodnoj strategiji, ali jasnije navodi koje djelatnosti predstavljaju vitalne nacionalne interese koje je potrebno štititi putem nacionalnog sustava sigurnosti, među kojima se na nekoliko mjesta ističe turistički sektor.

Paralelno s donošenjem prve strategije koja se odnosi na nacionalnu sigurnost i koja predstavlja „političku osnovu na izradu daljnje legislative na tom području” (Matika i Gugić,

2007: 21), Hrvatski sabor 2002. godine na istoj sjednici donosi još jedan temeljni konceptualni dokument, a to je *Strategija obrane Republike Hrvatske*. Ovim se dokumentom „dugoročno uređuje angažiranje raspoloživih obrambenih resursa u odgovoru na sigurnosne izazove i projektiraju osnove njihova budućeg razvoja” (Hrvatski sabor, 2002b: 1). Glavni opći cilj ove strategije jest osigurati odgovore na sigurnosne izazove vojne prirode u mirnodopskim i ratnim uvjetima, pri čemu Oružanim snagama Republike Hrvatske u postizanju tog cilja pomaže i civilna obrana koja predstavlja skup organiziranih i usklađenih institucija i sposobnosti iz civilnog sektora (Hrvatski sabor, 2002b).

Ovom se strategijom nastoji zaštititi sama država pa se u dokumentu ne govori o sigurnosti pojedinih gospodarskih i društvenih djelatnosti, no te djelatnosti predstavljaju jednu od komponenata civilne obrane. Turistička djelatnost stoga je dio šireg gospodarskog sustava koji u mirnodopskom razdoblju čini materijalnu osnovu za izgradnju, održavanje i razvoj operativnih obrambenih sposobnosti, a u uvjetima rata njegovi se kapaciteti, proizvodi i usluge angažiraju kako bi se osiguralo preživljavanje stanovništva te održala sposobnost oružanih snaga. Prema tome, trgovačka društva i ustanove raznih civilnih djelatnosti pa tako i turizma, nositelji su obrambenih priprema, a u slučaju izbijanja krizne situacije u „turističkoj djelatnosti planira se korištenje smještajnih i prehrambenih kapaciteta za potrebe zbrinjavanja” (Hrvatski sabor, 2002b: 22). Strategija obrane izravno proizlazi iz prve Strategije nacionalne sigurnosti. Njenim se donošenjem još jednom potvrđuje kako je u ranim fazama izgradnje sustava nacionalne sigurnosti, usprkos činjenici da je „vojni čimbenik ugrožavanja sigurnosti, kao i za većinu drugih europskih država, izgubio...svoj nekadašnji značaj” (Matika i Gugić, 2007: 21), Hrvatska vojnu prijetnju percipirala kao najveću opasnost koja može ugroziti njezin opstanak, dok je istovremeno zanemarivala rizik koji mogu prouzročiti druge vrste sigurnosnih prijetnji.

Tek 2008. godine, otprilike pola godine prije hrvatskog ulaska u NATO-o, donesena je prva sigurnosna strategija koja se bavi nevojnim oblikom sigurnosne prijetnje, a to je *Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma*. U ovom se dokumentu naglašava potreba razvoja sveobuhvatnih nacionalnih i međunarodnih mjera prevencije i zaštite od suvremenog terorizma, koji „predstavlja jednu od glavnih sigurnosnih prijetnji 21. stoljeća” (Hrvatski sabor, 2008: 1), jer bilo kakva pojava terorizma ugrožava temeljne vrijednosti i interese države, a to su državna sigurnost i sigurnost hrvatskih građana. Također, u strategiji se navodi kako je za Hrvatsku kao turističku zemlju jedan od važnih nacionalnih interesa, a ujedno i njezina odgovornost i obveza, osigurati zaštitu njenih gostiju od svih oblika terorističkih prijetnji. Godine 2012. donosi se i *Akcijski plan za prevenciju i suzbijanje*

*terorizma* u kojem se detaljno razrađuju mjere koje se navode u ranije donesenoj istoimenoj strategiji (v. Hrvatski sabor, 2012). Svega tri godine nakon na snagu stupa nova Strategija u kojoj se ni na jednom mjestu ne spominje turistički sektor ni zaštita gostiju, odnosno stranih turista (v. Hrvatski sabor, 2015). U članku koji se bavi komparativnom analizom još uvijek važeće Strategije iz 2015. godine i prethodno donesene Strategije iz 2008., Radaković u zaključku pozdravlja donošenje nove Strategije koja u sustav uvodi pozitivne iskorake, no napominje „kako nije bilo potrebno izostaviti dijelove teksta prethodne Strategije koji su odisali zaštitom vrijednosti obuhvaćenih pojmom ljudske sigurnosti koja obilježava suvremene sustave nacionalne sigurnosti” (2016: 257).

Kao jedan od važnijih sigurnosnih dokumenata ističe se i *Zakon o kritičnim infrastrukturama* donesen 2013. godine. U njemu se, između ostalog, navode sektori nacionalnih kritičnih infrastruktura te se uređuje način na koji se njima upravlja. Zakonom je određena definicija nacionalne kritične infrastrukture prema kojoj su u nju obuhvaćeni „sustavi, mreže i objekti od nacionalne važnosti čiji prekid djelovanja ili prekid isporuke roba ili usluga može imati ozbiljne posljedice na nacionalnu sigurnost, zdravlje i živote ljudi, imovinu i okoliš, sigurnost i ekonomsku stabilnost i neprekidno funkcioniranje vlasti” (Hrvatski sabor, 2013b: 1). Sektori nacionalnih kritičnih infrastruktura pobrojani su u Zakonu, a oni su energetika, komunikacijska i informacijska tehnologija, promet, zdravstvo, vodno gospodarstvo, hrana, financije, proizvodnja, skladištenje i prijevoz opasnih tvari, javne službe te nacionalni spomenici i vrijednosti. Iz ovog je popisa vidljivo kako za državu turizam kao sektor ne predstavlja dio kritične infrastrukture, iako bi se on prema samoj definiciji toga pojma trebao nalaziti na popisu nabrojanih sektora. Premda se turizam u Zakonu se spominje, u njemu se navodi da osim navedenih sektora „Vlada Republike Hrvatske može odlukom odrediti kritične infrastrukture i iz drugih sektora” (Hrvatski sabor, 2013b: 2) pa se time ipak ostavlja mogućnost naknadnog prepoznavanja turizma kao jednog od sektora nacionalne kritične infrastrukture.

U *Zakonu o sustavu domovinske sigurnosti* iz 2017. godine, najnovije donesenom dokumentu iz područja sigurnosti, ne spominje se zaštita pojedinih sektora, pa tako ni turističkog, no njime se uspostavlja sustav domovinske sigurnosti kako bi se omogućilo na sustavan način djelovati u krizama i upravljati sigurnosnim rizicima koji predstavljaju prijetnju za nacionalnu sigurnost. (Hrvatski sabor, 2017b).

Iako *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine* donesena 2013. godine ne predstavlja sigurnosni dokument, već se radi o strategiji koja se veže uz turističku politiku, nemoguće je govoriti o razvoju ovog sektora, a da se pritom ne oslanja na mjere iz

sigurnosne politike. Sama sigurnost turističkog sektora ne spominje se u Strategiji, no mjere sigurnosti navode se kao prioritetne aktivnosti za razvoj pojedinih vrsta turizma poput cikloturizma, pustolovnog, sportskog, omladinskog te nautičkog i zdravstvenog turizma. Kao prvo od deset razvojnih načela hrvatskog turizma stoga se navodi partnerstvo s brojnim resorima između kojih su i institucije iz sfere sigurnosti (Hrvatski sabor, 2013a).

Pregledom i analizom službenih sigurnosnih dokumenata može se zaključiti kako je Hrvatska od prvotne usredotočenosti na vojne prijetnje kroz godine razvila širi pristup sigurnosti. Država tako sada prepoznaje i nastoji suzbiti mogućnost izbijanja brojnih drugih vrsta sigurnosnih prijetnji među kojima se terorizam počinje isticati kao najopasniji sigurnosni izazov. Vidljiv je pozitivan pomak od uskog državno-centričnog pristupa usmjerenog na vojnu sigurnost, koji se posebno isticao za vrijeme rata te u prvom poslijeratnim godinama, prema prepoznavanju ekonomske sigurnosti kao jednog od temeljnih nacionalnih interesa. Također se u pojedinim sigurnosnim dokumentima spominje i ljudska sigurnost, čiji su referentni objekt ljudi bez obzira radi li se o vlastitom stanovništvu ili stranim državljanima koji borave na hrvatskom teritoriju. Radi toga se na nekoliko mjesta napominje kako je potrebno voditi računa o sigurnosti turističkog sektora jer on obuhvaća velik broj ljudi i objekata te ujedno i zato što uvelike pridonosi nacionalnom gospodarstvu pa bi izbijanje sigurnosnog incidenta u turizmu lako moglo dovesti do ugrožavanja cjelokupne nacionalne sigurnosti.

Unatoč važnosti koju turizam ima za gospodarstvo i opći razvoj zemlje, u pojedinim ključnim sigurnosnim dokumentima nije izrijeком spomenut ili mu se ne pridaje prevelik značaj pa tako primjerice nije prepoznat i naveden kao jedan od sektora kritične infrastrukture. Uz to, u novoj verziji strategije koja govori o prevenciji i suzbijanju terorizma izbačen je dio iz prethodne verzije u kojoj se zaštita stranih gostiju ističe kao jedan od temeljnih nacionalnih interesa Hrvatske kao turističke zemlje. Ovdje je važno naglasiti da sustav koji se bavi planiranjem sigurnosti u turizmu „ima svoje posebnosti koje ga razlikuju u odnosu na druge slične sustave, ali i svoje poveznice s vanjskim sustavima kao što je sustav javne i nacionalne sigurnosti” (Boban, 2016: 1) te je zbog toga poželjno da bude uvršten u sigurnosne dokumente. Kako je dolazak stranih turista u Hrvatsku u stalnom porastu, a time i udio turizma u nacionalnom BDP-u, potrebno je nakon prestanka važenja aktualne *Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine* veću pozornost unutar turističke politike usmjeriti na sigurnost turističkog sektora, a trebala bi mu se pridati i veća pažnja prilikom donošenja novih sigurnosnih dokumenata.

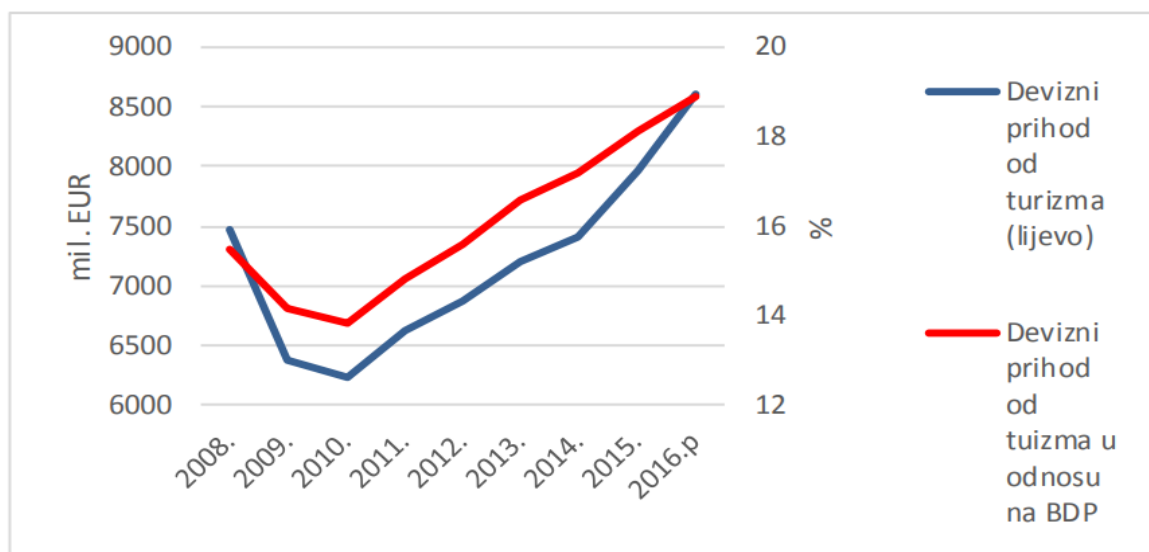


## 4.2 Turizam i hrvatska ekonomska sigurnost

Kada se općenito govori o turizmu, na njega se može gledati kao na zaseban sustav, a može ga se promatrati i kao dio šireg gospodarskog društvenog sustava. U užem se smislu turistička struktura sastoji od tri elementa, a to su potrošači, odnosno domaći i strani turisti, zatim proizvođači, koji isporučuju proizvode i usluge, te posrednici, koji povezuju prva dva elementa. U hrvatskom slučaju važno je naglasiti da turizam kao dio šireg sustava predstavlja veoma značajnu stavku proračuna na svim njegovim razinama, od lokalne do nacionalne (Boban, 2016). Ono što turizam pri tom čini veoma uspješnim zasebnim sustavom jest činjenica da se po završetku turističke sezone u medijima iz godine u godinu piše o rekordnom broju dolazaka i noćenja stranih turista, popunjenosti smještajnih kapaciteta te prihodima ostvarenima od turizma (v. 24sata.hr, 2015; Poslovni.hr, 2016; Dnevnik.hr, 2017; Cimerfraj.hr, 2019).

Prema posljednjim statističkim podacima Državnog zavoda za statistiku objavljenima u veljači, 2018. godina peta je godina zaredom u kojoj je zabilježen porast dolazaka i noćenja stranih i domaćih turista, potrošača unutar turističkog sektora. Priopćenje navodi kako je u protekloj godini ostvareno preko 18,7 milijuna turističkih dolazaka od čega je njih 16,6 milijuna bilo stranih, što je porast od 6,7% u odnosu na podatke iz 2017. godine. Samim time i broj noćenja stranih turista bio je veći za 3,7%, a kao najbrojniji strani turisti ističu se oni koji dolaze iz Njemačke (DZS, 2019). U zadnjoj objavljenoj analizi turističkog sektora, koji je izradila Hrvatska gospodarska komora, navodi se kako Hrvatska u prvih petnaest godina 21. stoljeća bilježi trend rasta turističkih noćenja. Jedina je iznimka 2009. godina kada se u državi kao i u ostatku svijeta osjećaju posljedice financijske i gospodarske krize u čitavom nizu sektora pa tako i turizmu. Uz rast ovog pokazatelja spominje se i rast deviznih prihoda od turizma (v. Graf 1). Devizni prihodi također padaju jedino neposredno nakon krize pa su 2009. i 2010. niži u odnosu na prethodne godine, no nakon tog perioda ponovno dolazi do kontinuiranog rasta radi povoljnije gospodarske situacije na razini cijele Europske unije, iz koje u Hrvatsku pristiže najveći broj turista (HGK, 2017).

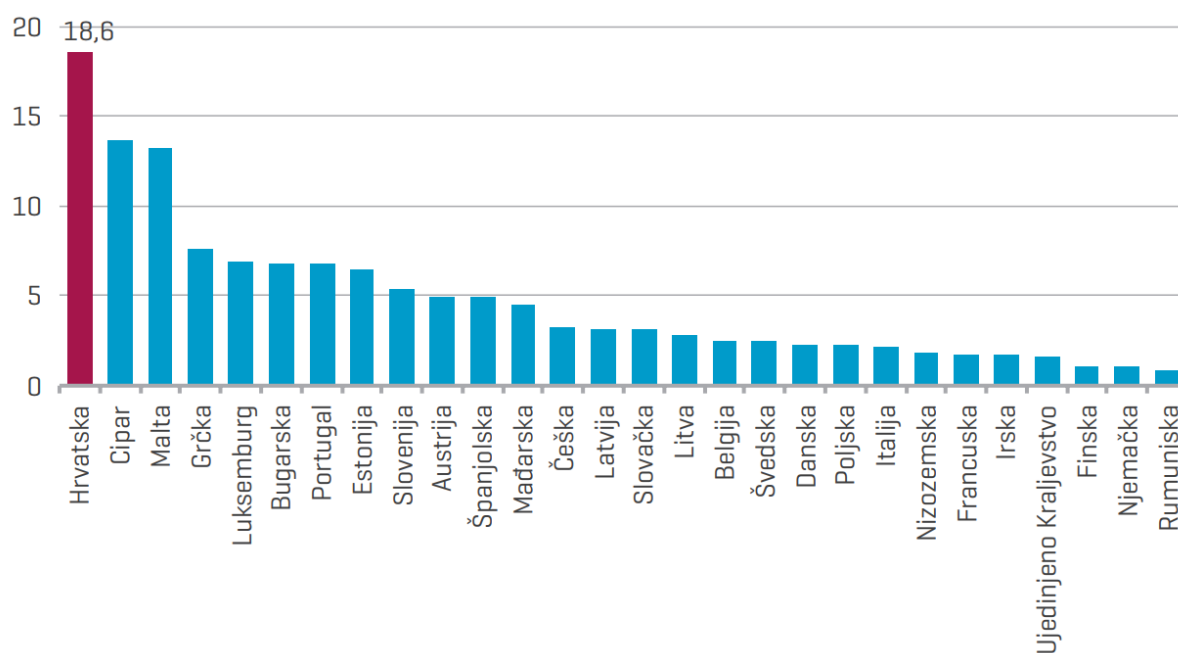
Graf 1: Devizni prihod od turizma 2008. - 2016.



Izvor: HNB, DZS; obrada HGK, 2017: 3.

Gospodarska važnost deviznih prihoda od turizma može se razumjeti ako se promotri postotak ovih prihoda u BDP-u države. Iz Grafa 1 može se iščitati da su devizni prihodi u zadnje dvije promatrane godine iznosili preko 18% u odnosu na BDP. Devizni prihodi zapravo predstavljaju prihode od međunarodnog turizma koji se odnose na podatke iz platne bilance, a oni uključuju poslovna i privatna putovanja u drugu državu. Prema podacima Eurostata, udio prihoda od putovanja u 2016. godini iznosio je 18,6% hrvatskog BDP-a, što je u odnosu na druge države članice EU predstavljalo daleko najviši postotak. Iduće dvije države s najvećim udjelom ove vrste prihoda u BDP-u su Cipar i Malta, čiji se postoci kreću između 13-14% (v. Graf 2). Ovako visoki postoci prihoda od putovanja u ukupnoj platnoj bilanci pokazuju da je za pojedine države međunarodni turizam sektor koji predstavlja ključan element opstanka i daljnjeg razvoja nacionalnog gospodarstva (HGK, 2017; Rašić Bakarić, 2018; Orsini i Ostojić, 2018; EUROSTAT, 2019).

Graf 2: Udio prihoda od međunarodnog turizma u BDP-u za EU-28 u 2016. godini (u %)



Izvor: Eurostat; obrada Rašić Bakarić, 2018: 25.

Uz visoke postotke koji se odnose na dolazak, noćenja i trošenje potrošača vežu se i oni koji govore o isporučiteljima proizvoda, odnosno proizvođačima. Hrvatska gospodarska komora (2017) tako ističe da je broj osoba koje su 2016. godine radile u turističkom sektoru, koji predstavlja djelatnost pripreme i usluživanja hrane te pružanja smještaja, u postocima iznosio oko 7% u odnosu na ukupan broj zaposlenih u cijeloj državi. Turizam u vrijeme ljetne sezone u velikoj mjeri doprinosi smanjenju nezaposlenosti na nacionalnoj razini, no po završetku sezone, na prijelazu iz rujna u listopad, broj zaposlenih pada (Novilist.hr, 2018a).

Iz priloženih statističkih podataka može se zaključiti kako turizam u velikoj mjeri doprinosi gospodarskoj održivosti i razvoju. Ukoliko se nastavi dosadašnji trend rasta broja dolazaka stranih turista te udjela koji međunarodni turizam ima u ukupnom BDP-u države, njegov će značaj vrlo vjerojatno još više rasti u narednim godinama jer će porast turističke potražnje ujedno voditi otvaranju novih radnih mjesta, to jest većim mogućnostima za zapošljavanje. Također, turizam pozitivno utječe i na druge djelatnosti poput trgovine jer priljev velikog broja turista vodi i rastu maloprodajnog prometa pošto su turisti ujedno i kupci. Uz to što predstavlja jedan od ključnih izvora državnih prihoda, turizam doprinosi i razvoju samog društva kroz interakciju stranih gostiju s pripadnicima domicilnog stanovništva (HGK, 2017; Ghalia i Fidrmuc, 2018). Zbog upravo pobrojanih koristi koje Hrvatska ima od turizma, važno je istaknuti kako se uz ovaj sektor vežu i brojni potencijalni rizici s iznimno negativnim posljedicama koje vrlo lako mogu destabilizirati gospodarstvo te ugroziti

nacionalnu sigurnost. Ono što se često ističe kao ozbiljan problem u ekonomskim politikama država jest njihovo preveliko oslanjanje na jedan od gospodarskih sektora. U slučaju turističkih zemalja poput Hrvatske, radi se o pretjeranoj ovisnosti o turizmu. Iako s jedne strane visok postotak deviznih prihoda od turizma u nacionalnom BDP-u ukazuje kako je turistički sektor iznimno razvijena gospodarska grana, s druge strane taj podatak pokazuje koliko je u suštini cjelokupna gospodarska struktura nedovoljno diversificirana (HGK, 2017). Hrvatska se kroz godine sve više približila karipskom modelu prema kojem se gospodarstvo najviše oslanja na turistički sektor, no Vlada je prepoznala ovaj zabrinjavajući trend te najavila da će u sljedećem razdoblju nastojati naglasak staviti na industriju i poljoprivredu, a smanjiti broj projekata i poticaje koji se odnose na turizam (Marić, 2019).

Dodatan problem jest onaj unutar samog turističkog sektora, a to je orijentiranost na postojeći sezonski turistički model 'sunce i more' koji je prostorno ograničen na priobalje, a vremenski na ljeto. Takva koncentriranost vodi regionalnoj nejednakosti te je opasna iz više razloga. Naime, sezonski karakter turističke djelatnosti uzrokuje neprestanu fluktuaciju potražnje, cijena, radne snage i zaposlenosti te je dugoročno neodrživ. Povećana potražnja u ljetnim mjesecima predstavlja izazov za domaće dobavljače pa u tom periodu dolazi do porasta ovisnosti o uvozu. Još jedan od problema jest velik udio sezonskih radnika u ukupnom broju zaposlenih što po završetku sezone vodi povećanju nezaposlenosti. Posebnu opasnost za aktualni trend rasta broja stranih gostiju predstavlja činjenica da on ovisi o brojnim vanjskim čimbenicima te je stoga podložan naglim i nekontroliranim promjenama. Hrvatska je trenutno atraktivna destinacija za strane turiste jer predstavlja ponovno otkrivenu turističku destinaciju, no kroz određen broj godina postoji rizik od zasićenja. Također, ekonomska situacija u zemlji iz koje pristižu turisti uvelike utječe na njihov odlazak i razinu potrošnje u zemljama koje posjećuju, a promjenjiva politička situacija te razina sigurnosti u turističkoj zemlji mogu drastično smanjiti broj turističkih dolazaka. Tako su primjerice radi nedavnih negativnih geopolitičkih čimbenika s kojima se suočavaju druge turističke zemlje Mediterana, strani turisti tragali za sigurnijim destinacijama među kojima se istaknula Hrvatska. Ipak, važno je naglasiti da bi u slučaju izbijanja sigurnosnih kriza u njenom neposrednom susjedstvu, efektom prelijevanja i Hrvatska mogla pretrpjeti značajne gubitke u području turizma. Masovni sezonski turizam za sobom nosi i druge negativne posljedice poput onih ekoloških jer priljev velikog broja ljudi na pojedinu lokaciju i prekomjerno iskorištavanje prirodnih resursa vodi devastaciji okoliša (HGK, 2017; Ghalia i Fidrmuc, 2018; Orsini i Ostojić, 2018).

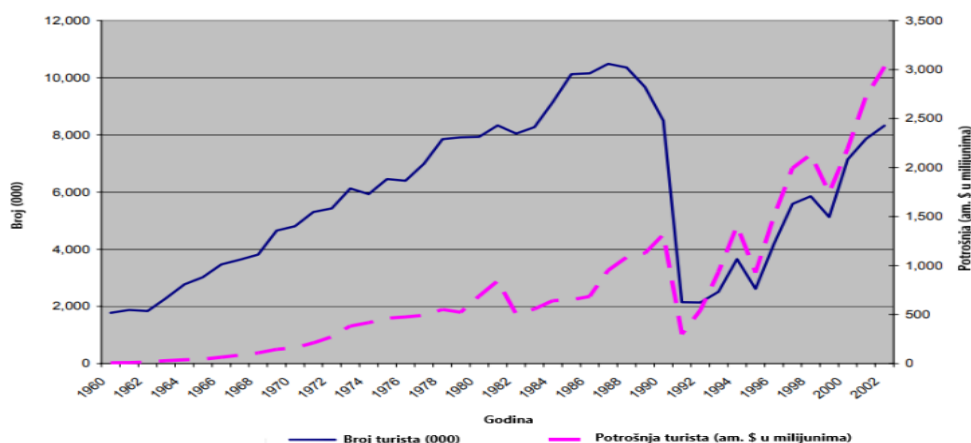
Iako po udjelu međunarodnog turizma u BDP-u Hrvatska zauzima prvo mjesto među državama članicama EU, prema ukupnoj stopi rasta BDP-a nalazi se na samom dnu što

zapravo znači da visoki prihodi od turizma ne mogu značajnije utjecati na ekonomski rast, već je potrebno ravnomjernije ulagati i u druge sektore kako bi se postigao rast, a time i veća ekonomska sigurnost (Ghalia i Fidrmuc, 2018; Novac.jutarnji.hr, 2018). Isključivo oslanjanje na turistički sektor kao glavni pokretač nacionalne ekonomije veoma je opasno te je zato i nepoželjno. Turistička je djelatnost iznimno osjetljiva na negativne vanjske čimbenike koje je često gotovo nemoguće kontrolirati, no svakako je potrebno voditi računa o potencijalnim prijetnjama koje mogu ugroziti sigurno funkcioniranje ove djelatnosti te ih pravodobno uočiti, nastojati prevenirati i suzbiti kako bi se izbjegle eventualne sigurnosne krize.

#### 4.3 Hrvatska kao sigurna turistička zemlja

Hrvatsku se kao turističku zemlju na mapi svijeta moglo locirati već 60-ih godina prošloga stoljeća, dok je bila u sastavu tadašnje Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije, u periodu kada je masovni turizam bio u svojim začecima. Čak 80% od ukupnog broja stranih turista koji su dolazili u Jugoslaviju, kao destinaciju svoga boravka odabiralo je mjesta na hrvatskoj obali. Od najranije faze razvoja masovnog turizma, broj turista u Hrvatskoj godišnje je rastao za 5,4%, a njihova potrošnja u američkim dolarima svake je godine bilježila porast od preko 19% (Currie, 2004; Orsini i Ostojić, 2018). Do strmovitog pada broja stranih posjetitelja dolazi ranih 90-ih godina kada počinje Domovinski rat (v. Graf 3). Hrvatska je 1990. godine još uvijek bila turistički atraktivna destinacija koju je tada posjetilo nešto više od 7 milijuna stranih turista, ali već u prvoj godini rata njihov broj drastično pada. U prvoj poslijeratnoj godini započinje razdoblje oporavka, no trebalo je proći sedam godina da broj stranih gostiju dosegne razinu iz prijeratnog razdoblja (Currie, 2004; DZS, 2018).

Graf 3: Broj i potrošnja turista u Hrvatskoj 1960.-2002.



Izvor: DZS; obrada Currie, 2004: 6.

Iz Grafa 3 jasno se može vidjeti kako prvo blago opadanje stranih turista zapravo započinje već u godinama uoči rata, točnije 1989. godine kada izbijaju nemiri u Srednjoj i Istočnoj Europi, što se negativno odražava i na turizam u Hrvatskoj. Prema tome, može se zaključiti kako sigurnosni incidenti u obližnjim državama utječu na percepciju stranih turista o sigurnosti šireg geografskog područja, a time i na odabir destinacije svog predstojećeg putovanja. Stanje nestabilnosti javlja se pred samo izbijanje sigurnosnih kriza poput nemira i ratova, odnosno prije izravnih sukoba. U tom periodu turisti postaju svjesni postojanja određenog stupnja rizika, no značajniji pad posjećenosti uočljiv je kada dođe do eskalacije samog nasilja, što potvrđuje i hrvatski slučaj (Currie, 2004).

Već nakon prvih vojnih akcija Hrvatska je postala turistički nepoželjna destinacija, no zato su zbog Domovinskog rata profitirale druge turističke zemlje kao što su Španjolska, Grčka i Turska. One su po pitanju sigurnosti bile u komparativnoj prednosti u odnosu na Hrvatsku koja kroz 90-e godine, radi oružanih sukoba na svom teritoriju, gubi status sigurne turističke države. Ipak, kako se rat približavao svome kraju tako se smanjivao stupanj rizika, a postupno povećavao broj dolazaka stranih turista (Currie, 2004). Ako se u obzir uzme činjenica da je od završetka rata pa sve do gospodarske krize broj stranih posjetitelja neprestano rastao, turistički se sektor u Hrvatskoj u stvari relativno brzo i iznimno uspješno oporavio od negativnog imidža iz ranih 90-ih godina.

Ratovi oduvijek predstavljaju najveću prijetnju za države i njihovo stanovništvo, no u zadnjih dvadesetak godina sve se više govori o terorizmu kao novoj velikoj opasnosti koja ugrožava nacionalnu sigurnost države u kojoj izbije, ali i sigurnost onih država koje se nalaze u njezinom neposrednom okruženju. Da se ni jedna država ne može u potpunosti zaštititi od novih sigurnosnih prijetnji Hrvatska je postala svjesna još 1995. godine, istovremeno kada je aktivno radila na tome da okonča rat. Naime, upravo u razdoblju kada su nastajali sporazumi koji su trebali označiti završetak rata, u gradu Rijeci izveden je prvi teroristički napad na tlu Europe organiziran od strane religijskih ekstremista, zagovornika islamizma. Pripadnici egipatske terorističke organizacije *Al Gamma'e al-Islamiyye* odlučili su provesti napad jer je Hrvatska SAD-u izručila jednog od njihovih istaknutih članova. Bombaš samoubojica autom se zabio u zgradu policijske postaje u Rijeci pri čemu je ozlijedio dvadeset i devet osoba (Krnić, 2015; Croexpress.eu, 2016).

Nakon napada iz 1995. godine, prema podacima iz otvorene baze podataka *Global Terrorism Database* (GTB), u Hrvatskoj su u postratnom periodu izvršena dvadeset i dva incidenta koja bi se mogla okarakterizirati kao teroristički, no ni za jedan od tih napada odgovornost nije preuzela neka od postojećih terorističkih organizacija, već se uglavnom

radilo o nepoznatim počiniteljima. U najvećem broju slučajeva nije bilo poginulih ni ranjenih. Jedini napad u kojem su žrtve bile strani turisti zbio se 2009. godine u Šibeniku, kada je aktivacijom eksplozivne naprave pričvršćene za automobil ranjeno dvoje Austrijanaca. Iako ni motiv ni počinitelji ovog incidenta nisu poznati GTB ga ne isključuje iz opće baze, no svrstava ga u kategoriju onih za koje se ne može sa sigurnošću tvrditi da je uistinu riječ o terorističkom napadu (Start.umd.edu, 2018).

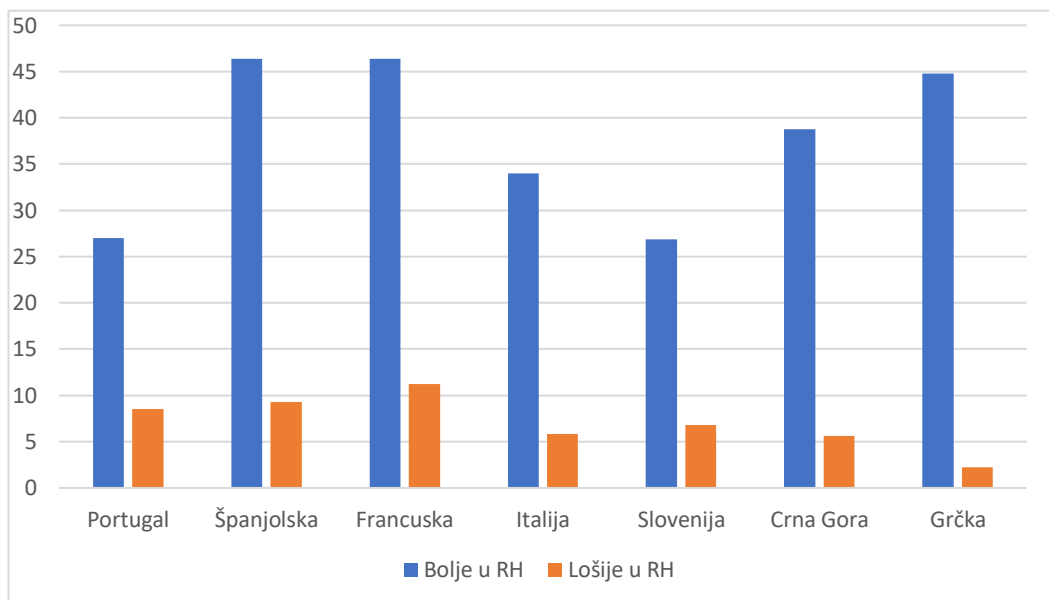
Svake dvije godine Svjetski ekonomski forum objavljuje izvješće o turističkoj konkurentnosti država te se pri njegovoj izradi između ostalog oslanja i na statističke podatke GTB-a. U izvješću se države rangiraju po turističkoj konkurentnosti tako da se analizira njihova uspješnost u četrnaest kategorija povezanih s turizmom, među kojima se mjeri i razina sigurnosti svake zemlje. Hrvatska je prema zadnjem izvješću objavljenom 2017. godine, s 4,4 boda od maksimalnih 7, po turističkoj konkurentnosti na 32. mjestu u svijetu od ukupno 136 zemalja obuhvaćenih analizom. Ako se gleda hrvatski rang isključivo za kategoriju konkurentnosti prema pitanju sigurnosti, njezina je pozicija još bolja jer s visokih 6,1 boda zauzima mjesto 24. najsigurnije zemlje u svijetu. U ovoj se kategoriji ispituje u kojoj su mjeri turisti i poduzeća vezana uz turistički sektor izloženi sigurnosnim rizicima koji mogu ozbiljno ugroziti živote ljudi. Pod sigurnosnim rizicima misli se na nasilje i terorizam, ali ne i sitni kriminal. Kategorija se sastoji od dodatnih pet potkategorija, a to su visina troškova koje uzrokuju kriminal i nasilje, pouzdanost policijskih službi, troškovi koje uzrokuje terorizam, indeks terorizma te stopa ubojstava. Za mjerenje indeksa terorizma koriste se podaci GTB-a te je Hrvatskoj u ovoj potkategoriji dodijeljeno maksimalnih 7 bodova (Weforum.org, 2017).

Uz statističke podatke kojima se mjeri sigurnost zemalja, važno je prikupljati i podatke kojima se ispituje subjektivan osjećaj sigurnosti samih turista. Neku se državu može prema svim mjerljivim pokazateljima rangirati kao izrazito sigurnu zemlju, no u konačnici je percepcija samih turista ključna za njihov odlazak na određenu destinaciju. Institut za turizam tako kontinuirano provodi longitudinalno kvantitativno istraživanje stavova i potrošnje turista u Hrvatskoj kako bi utvrdio glavne motive njihova dolaska (v. Marušić i dr, 2018).

U posljednjem provedenom istraživanju iz 2017. godine najveći je broj ispitanika kao primarni motiv dolaska naveo odmor na moru, a o Hrvatskoj su se uglavnom informirali putem interneta i medija. Istraživanjem se ispitalo i zadovoljstvo turista pojedinim elementima koje Hrvatska nudi te se tako među najbolje ocjenjenim elementima navodi i osjećaj osobne sigurnosti. Od 34 elementa turističke ponude, turisti su svoje zadovoljstvo osjećajem osobne sigurnosti rangirali na visoko treće mjesto, odmah nakon ljepote prirode i krajolika te ljubaznosti osoblja u smještajnom objektu. Među rezultatima istraživanja posebno

valja istaknuti nalaz da se turisti osjećaju daleko sigurnijima u Hrvatsko u odnosu na konkurentske turističke zemlje (v. Graf 4) (Marušić i dr, 2018).

Graf 4: Osjećaj sigurnosti turista u Hrvatskoj u odnosu na konkurentske zemlje (u %)



Izvor: Marušić i dr, 2018: 51; obradila autorica.

Visoko zadovoljstvo osjećajem sigurnosti, kako je vidljivo i u samom Grafu 4, za Hrvatsku predstavlja jedan od ključnih elemenata komparativne prednosti u odnosu na druge turističke zemlje (Marušić i dr, 2018). Za hrvatski je turizam stoga veoma važno da zadrži status iznimno poželjne destinacije u pogledu osjećaja osobne sigurnosti te da ovu komparativnu prednost dodatno ističe u promidžbi države kao turističke destinacije. Iako je Domovinski rat završio prije više od dvadeset godina, pokazalo se da je on u velikoj mjeri utjecao na stavove stranih turista koji su u prvim godinama rata izbjegavali posjetiti Hrvatsku jer su smatrali da je postala nesigurna. Proces oporavka trajao je do prvih godina 21. stoljeća, no tada u svijetu sve veću opasnost počinje predstavljati nova sigurnosna prijetnja, terorizam.

Unatoč činjenici da je Hrvatska kroz analizu svih pokazatelja definirana kao iznimno sigurna država, ponajprije jer se od kraja rata do danas nije našla na meti međunarodnih terorista, potencijalna opasnost od izbijanja sigurnosnih incidenata uvijek je prisutna te ne smije biti zanemarena. Hrvatska je zbog svog sudjelovanja u borbi protiv globalnog terorizma već jednom, i to vrlo rano, bila kažnjena od strane religijskih ekstremista. Kako se kasnije aktivnije uključila u opskrbljivanje Kurda oružjem u njihovoj borbi protiv terorističke organizacije Islamske države Iraka i Levanta mogla bi se ponovno naći na udaru radikalnih ekstremista. Turistički bi sektor u tom slučaju bio najviše ugrožen jer predstavlja laku i



dostupnu metu za teroriste pošto „u Hrvatskoj ljetuje velik broj gostiju iz europskih zemalja koje su među prvima na popisu islamističkih meta” (Krnić, 2015: 1).

Iz ranije prikazane analize službenih dokumenata jasno je vidljivo kako turizam za donositelje političkih odluka još uvijek ne predstavlja jednu od tema kojoj pridaju veliku pozornost. Zbog toga nije iznenađujuće da gotovo i ne postoje medijske izjave političkih čelnika u kojima se osvrću na sigurnost turizma te ulogu koju ovaj sektor ima u nacionalnom gospodarstvu. Ipak, povremeno se na ovu temu osvrnu ključni politički akteri čiji je rad vezan uz sigurnost turizma.

Ministar turizma Gari Cappelli tako se u izjavama za medije uglavnom osvrće na pozitivan trend rasta broja dolazaka stranih turista, a često ističe i programe koje Vlada provodi kako bi ojačala konkurentnost hrvatskog turizma. Početkom ove godine u izjavi za medije predstavio je četiri mjere kojima se kroz dodjelu bespovratnih potpora nastoji poboljšati kontinentalni turizam u Hrvatskoj, a jedna od mjera jest dostupnost i sigurnost turista (Regionalni.com, 2019). U drugom je intervjuu izjavio da država nastoji pomoći jedinicama lokalne samouprave kroz sufinanciranje brojnih projekata i ostvarivanje sigurnosti turista te da pojedini gradovi već desetak godina razvijaju strategije održivog turizma i razvoja destinacijskog turizma (Zadarski.slobodnadalmacija.hr, 2017). Prema njegovom mišljenju Hrvatska je potpuno sigurna i kvalitetno predstavljena zemlja koja svojim gostima pruža sigurnost te ujedno smatra da ovisnost države o turizmu još uvijek nije zabrinjavajuće visoka (Klanc, 2017; Palibrk, 2019).

Premijer Andrej Plenković krajem je prošle godine na dodjeli nagrade "Zlatna kuna", koju najboljim hrvatskim tvrtkama dodjeljuje HGK, za razliku od ministra Cappellija izrazio zabrinutost radi rasta turizma te izjavio kako on ne smije biti jedina rastuća gospodarska grana te najavio potrebu dodanih ulaganja u sektore poput ICT-a (Novilist.hr, 2018b). Ministar unutarnjih poslova Davor Božinović u svojim je izjavama za medije pred kraj prošle sezone i pred otvaranje ovogodišnje ljetne sezone istaknuo kako sigurnost predstavlja jedan od brendova po kojima hrvatski turizam postaje svjetski prepoznatljiv. U najnovijem je intervjuu izjavio kako njegovo resorno ministarstvo nastoji dodatno unaprijediti postojeće visoke standarde te naglasio potrebu suradnje svih institucija koje doprinose sigurnosti turizma, pri tom ističući prošlogodišnje dobre rezultate koje je ostvario Stožer za provedbu mjera sigurnosti tijekom turističke sezone u prvoj godini njegova uspostavljanja (Dnevnik.hr, 2018; Direktno.hr, 2019).

## 5. UPRAVLJANJE KRIZAMA U TURIZMU

### 5.1 Razvoj kriznog menadžmenta u turističkoj djelatnosti

S porastom broja terorističkih napada u turističkim destinacijama širom svijeta uvidjelo se kako je potrebno razviti djelotvorne mehanizme koji bi državama omogućili da brzo i učinkovito djeluju u slučaju izbijanja iznenadnih sigurnosnih kriza. Opća skupština UNWTO-a iz tog je razloga već 1991. godine usvojila dokument *Preporučene mjere za sigurnost u turizmu* te je „pozvala sve države koje imaju djelatnost turizma da ih u skladu s vlastitim zakonodavstvom i praksom primjene u svojim zemljama” Matika i Gugić, 2007: 83), a pet godina nakon izdala je publikaciju *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations* u kojoj kroz studije slučaja izlaže praktične sigurnosne mjere za turističke destinacije (v. UNWTO, 1996).

Od najranijih godina 21. stoljeća aktivnije se nastoji upravljati krizama pa dolazi i do postupnog razvoja kriznog menadžmenta koji je isključivo fokusiran na područje turizma. Neki od prvih autora koji se u svom radu bave ovom specijaliziranom vrstom kriznog menadžmenta su već spomenuti Henderson (2003) te Pizam i Mansfeld (2006). Kako je pružanje odgovora na pojedinu sigurnosnu krizu postalo sve kompleksnije, u tom procesu više ne sudjeluju samo državne institucije, nego dolazi do uspostave koordinacije i suradnje između brojnih nacionalnih tijela s dionicima izravno i neizravno uključenim u turističku djelatnost. Jednako kao i u slučaju definiranja sigurnosti i terorizma, kriza također predstavlja termin za koji ne postoji općeprihvaćena definicija. Ističe se kako kriza nije događaj, nego se radi o procesu koji istovremeno označava razne vrste negativnih događaja, katastrofu, određeni sigurnosni problem i rizičnu situaciju te se smatra da je riječ o neočekivanom i nepredvidljivom fenomenu koji izbija učestalo, a predstavlja šok za turistički sektor koji najčešće nema spremna rješenja kako bi na njega odgovorio. Jednoznačno definiranje kriznog menadžmenta također ne postoji, no smatra ga se procesom od nekoliko faza u kojem različiti akteri nastoje prevenirati izbijanje budućih kriza te što uspješnije upravljati onima koje se nisu mogle spriječiti. Krizni menadžment tako uključuje brojne mjere kojima se nastoji prevenirati, izbjeći i suzbiti krize te umanjiti njezine štetne posljedice kako bi faza oporavka trajala što kraće (Pforr, 2006).

Iako je nemoguće postići stanje sigurnosti u kojem bi se mogli unaprijed eliminirati svi rizici, dobar krizni menadžment omogućava smanjivanje ranjivosti turističkog sektora na potencijalne opasnosti koje onemogućavaju njegovo normalno funkcioniranje i daljnji razvoj. Učinkovito upravljanje započinje procesom planiranja aktivnosti i mjera koje se trebaju

provesti kako bi se spriječile ili umanjile negativne posljedice. Planiranje je prema tome osnovna i početna funkcija unutar suvremenog kriznog menadžmenta pa tako i onog koji se odnosi na turizam. Porast broja novih oblika sigurnosnih izazova odvijao se paralelno s tehnološkim napretkom pa se i krizni menadžment sve više počeo oslanjati na upotrebu novih informacijsko-komunikacijskih tehnologija što je dodatno pospješilo njegov razvoj. Proces globalizacije omogućio je snažnije povezivanje međunarodnih kriminalnih i terorističkih skupina, no također je omogućio i pokretanje značajnije međunarodne suradnje između državnih službi, nevladinih organizacija i privatnih kompanija koje su shvatile da zajedničkim djelovanjem mogu postići bolje rezultate u pogledu sigurnosti turizma, koji je i sam međunarodna aktivnost (Boban, 2016).

Sigurnost turizma zapravo više i nije moguće postići bez postojanja djelotvorne strategije kriznog menadžmenta koja uključuje sve subjekte koji su na bilo koji način povezani s turističkom djelatnošću. Njihova suradnja trebala bi se ostvarivati pripremom i provođenjem zajedničkih edukacija i treninga te kroz međusobno dijeljenje korisnih informacija, a u velikoj bi se mjeri pri tom trebalo oslanjati na lekcije iz kriza koje su izbile u prošlosti. Ipak, pojedine studije pokazuju kako velik broj turističkih destinacija još uvijek nije definirao vlastite modele analize rizika niti ima izrađene konkretne planove kriznog menadžmenta te strategije oporavka (Tomazos, 2017).

## 5.2 Strategije oporavka turističkih metropola

Zbog terorističkih napada na SAD u rujnu 2001. godine ugostiteljski i turistički sektor u New Yorku i Washingtonu morali su pronaći načine nošenja s neočekivanim i do tad neviđenim gubicima. Popunjenost hotela u Washingtonu tako se neposredno nakon napada smanjila za 52%, a značajan pad prometa osjetili su i restorani u New Yorku locirani blizu Svjetskog trgovačkog centra te brojni turistički objekti u oba grada koje su turisti do tada redovito posjećivali. Hoteli su odmah nakon napada započeli s provedbom vlastitih strategija u slučaju kriza, no glavni je problem bio taj da nitko nije očekivao katastrofu tolikih razmjera pa nisu ni postojali unaprijed razrađeni mehanizmi djelovanja kojima bi se moglo brzo djelovati, nego su se rješenja donosila *ad hoc*. Američka je vlada počela blisko surađivati s turističkim agencijama kako bi se razvila što bolja strategija oporavka. Brojnim su se kampanjama nastojala promovirati poslovna putovanja i turističke atrakcije, a nudile su se i promotivne cijene hotelskog smještaja kako bi se ponovno privukao što veći broj gostiju. Lekcije i iskustvo stečeno kroz upravljanje sigurnosnom krizom ovako velikog razmjera u narednim je godinama bilo od velike koristi turističkoj industriji drugih zemalja, koje su se

mogle osloniti na već isprobane metode oporavka korištene u SAD-u (Stafford i dr, 2002).

Jedan od većih terorističkih napada koji je potresao Europu izveden je u Francuskoj u studenome 2015. godine. Jednako kao i u američkom slučaju, radilo se o napadu provedenom na više lokacija, no ovaj je put meta bio samo jedan grad, a to je Pariz. U napadima je smrtno stradalo više od 130 osoba, a ranjenih je bilo nekoliko stotina među kojima se našao i velik broj turista jer su teroristi za lokacije svojih napada odabrali prostor ispred sportskog stadiona, koncertnu dvoranu, restorane i bar. Tadašnji predsjednik Hollande odmah je kao prvu mjeru sigurnosti uveo strože granične kontrole i proglasio izvanredno stanje za vrijeme kojeg je policija provodila racije. Pojedine metro linije, škole i turističke atrakcije privremeno su bile zatvorene radi opasnosti od novih napada (Bbc.com, 2015; McPartland, 2016). Policijskim je službenicima dozvoljeno neprestano nošenje vatrenog oružja kako bi mogli provoditi pretres sumnjivih putnika u javnom prijevozu, a detektori metala postavljeni su po većim gradskim kolodvorima kao jedna od novih mjera sigurnosne kontrole. Na ulicama Pariza te na ključnim lokacijama u državi redovito je patrolirala vojska. Brzim uvođenjem ovih sigurnosnih mjera nastojao se francusku i svjetsku javnost uvjeriti kako je Francuska ponovno sigurna država (McPartland, 2016; World Travel&Tourism Council, 2018).

Iako je u prvim zimskim mjesecima nakon napada između 40 i 50% turista otkazalo svoje rezervacije u pariškim hotelima, stanje se popravlja već sredinom siječnja. S padom prometa posebno su se teško nosili manji lokalni kafići i restorani smješteni pokraj poznatih turističkih atrakcija pa su pokrenuli zajedničku kampanju ponude hrane i pića po promotivnim cijenama kako bi privukli goste u istočni dio Pariza (Theguardian.com, 2016). Francuska vlada i ministarstvo turizma zajedno su s aviokompanijama, zračnim lukama i regionalnim turističkim zajednicama stvorili koordiniranu strategiju kako bi što uspješnije promovirali francuski turizam. U tu je kampanju, koja se u najvećoj mjeri odvijala putem društvenih mreža, uloženo čak 2,5 milijuna eura. Broj stranih turista postepeno je rastao kroz 2016. godinu, a godinu nakon francuski se turistički sektor sasvim oporavio od posljedica napada. Ono što valja posebno istaknuti jest da su nakon napada francuske i belgijske obavještajne službe aktivno radile na poboljšanju međusobne suradnje kako bi se spriječili slični incidenti, a francuske su vlasti, poučene vlastitim iskustvom, sada mogle brzo i učinkovito djelovati u slučaju izbijanja sličnih terorističkih napada u budućnosti (World Travel&Tourism Council, 2018).

Četiri mjeseca nakon napada u Parizu, unatoč uspostavi veće suradnje između francuskih i belgijskih obavještajnih službi, pripadnici terorističke ćelije koja je organizirala pariške napade ovaj su put za metu svog napada odabrali Bruxelles. Jedna bomba aktivirana je

u briselskoj zračnoj luci, a druga na stanici podzemne željeznice u središtu grada. U napadima su poginule 32 osobe, a ranjenih je bilo oko 340. Belgijski je krizni centar reagirao veoma brzo, a sigurnosne mjere koje je uveo bile su slične onima provedenim u Parizu. Prva mjera bila je zatvaranje zračne luke te obustava prometa podzemnom željeznicom. Vojne su patrole izašle na gradske ulice, a policija je započela s racijama u kojima je privodila osumnjičene osobe. U smirivanju panike ključnu su ulogu imale društvene mreže, radio i televizija jer su telefonske mreže radi sveopće panike bile zakrčene (Bbc.com, 2016).

Za uspješnu strategiju oporavka zaslužna je bila Turistička zajednica grada Bruxellesa koja je na sve dostupne načine nastojala javnost informirati o stanju na terenu te je aktivno radila na smanjivanju osjećaja straha promicanjem solidarnosti. Kreativnim je kampanjama nastojala utjecati na stavove turista na način da Bruxelles povezuju s pozitivnim emocijama te da se potisnu negativne slike grada prikazivane u medijima. U procesu oporavka puno se pažnje posvećivalo dobrom upravljanju putem brze, česte i točne komunikacije između svih uključenih strana, a naglašavala se i važnost fleksibilnosti. Vlada je nakon napada objavila tri izvješća koja su se odnosila na sigurnosnu arhitekturu, suzbijanje radikalizma te pružanje hitnog odgovora na krize, a među 30 najavljenih mjera za buduće djelovanje istaknule su se zabrana upotrebe neregistriranih SIM kartica, uvođenje preventivnih jedinica koje su nadzirale pogođen dio grada te izdvajanje više financijskih sredstava za suzbijanje terorizma. Zahvaljujući brzom reakciji države i njezinoj dobroj suradnji s turističkim sektorom, broj posjetitelja nije se drastično smanjio nakon napada, a Bruxelles se gotovo u potpunosti uspio oporaviti unutar godinu dana (Country.eiu.com, 2017; Vanneste i dr, 2017).

### 5.3 Slučaj Hrvatske

Sigurnost se u suvremeno doba u velikoj mjeri povezuje s pripremljenošću država da odgovore na nove, nevojne sigurnosne prijetnje. Hrvatska je zbog toga donijela nekoliko strategija i zakona kojima se nastoji umanjiti rizik od izbijanja sigurnosnih incidenata koji bi mogli ugroziti njezinu nacionalnu sigurnost. Velik je broj institucija zbog toga aktivno uključen u proces ostvarivanja, održavanja i poboljšanja sigurnosti države i njezinog stanovništva. Za normalno funkcioniranje nacionalnog gospodarstva potrebno je posebnu pozornost posvetiti zaštiti turističkog sektora. Uz policiju, Gorsku službu spašavanja, vatrogasce te državnu upravu za zaštitu i spašavanje, koje svojim radom na terenu nastoje otkloniti sigurnosne prijetnje, djeluju i manje vidljiva tijela poput sigurnosnih i inspeksijskih službi, a podršku u cijelom procesu pružaju i pojedine privatne kompanije poput zaštitarskih poduzeća (Matika i Gugić, 2007). Prošle je godine međuinstitucionalna suradnja između

navedenih tijela dodatno poboljšana osnivanjem već spomenutog Stožera za provedbu mjera sigurnosti tijekom turističke sezone sa sjedištem u gradu Zadru zahvaljujući kojem je ostvarena i kvalitetnija međunarodna policijska suradnja (Dnevnik.hr, 2018).

Također, brojne institucije koje djeluju unutar turističkog sektora, kao što je Hrvatska turistička zajednica te novoosnovana krovna turistička udruga Hrvatska udruga turizma, ali i vlasnici i koncesionari turističkih objekata, međusobno se konzultiraju te surađuju sa službama zaduženim za sigurnost kako bi se postigao zajednički cilj daljnjeg razvoja turizma u Hrvatskoj (Rihelj, 2018).

Iako je Hrvatska trenutno jedna od najsigurnijih turističkih zemalja u svijetu, njezina je obveza, kao i svake države, „koja ima turizam kao gospodarsku granu, analizirati stupanj prijetnje životu i zdravlju turista, vlasništvu i ekonomskim interesima turista u sklopu svog državnog teritorija, te razviti nacionalnu strategiju sigurnosti turizma koja uključuje i prevenciju rizika” (Matika i Gugić, 2007: 86). UNWTO (1996) davne je 1991. godine donijela ranije spomenuti dokument *Preporučene mjere za sigurnost u turizmu* u kojem je posebno naglasila da bi svaka turistička država trebala donijeti vlastitu nacionalnu strategiju sigurnosti turizma. Kako njezine preporuke nisu obvezujuće, velik broj država, među kojima je i Hrvatska, to još uvijek nije učinio. Čini se kako Hrvatska unatoč spominjanju mjera koje se odnose na sigurnost turizma u različitim zakonima i akcijskim planovima ne smatra da je potrebno te mjere objediniti u jedan cjeloviti dokument. Takav se stav jasno mogao vidjeti 2013. godine prilikom donošenja dokumenta *Strategija razvoja turizma Hrvatske do 2020. godine*, u kojem se ne spominje potreba donošenja dokumenta koji bi se isključivo odnosio na sigurnost samog sektora (Cvrtila, 2013). Kako navedena strategija koja se odnosi na razvoj turizma ističe iduće godine, otvara se mogućnost da donositelji političkih odluka u novom dokumentu kao jedan od prioriteta uvrste i stvaranje strategije sigurnosti u turizmu za iduće razdoblje, no vidjet će se hoće li prepoznati potrebu njezinog donošenja.

## 6. ZAKLJUČAK

Sigurnost turizma relativno je novo polje proučavanja unutar višedimenzionalnog pristupa sigurnosti. U ovom se radu nastojala pokazati kompleksnost oba fenomena promatrana zasebno, na način da se najprije definira i prikaže širenje koncepta sigurnosti, a potom predstavi pojam turizam, kako bi se u središnjem dijelu mogla detaljnije analizirati sigurnost turizma. Iako se masovni turizam pojavljuje već 60-ih godina prošloga stoljeća te je nemoguće govoriti o njegovom razvoju bez da se u obzir ne uzme sigurnosni faktor, prvi radovi koji se bave sigurnosti u turizmu javljaju se tek početkom 90-ih godina, a nakon terorističkog napada na SAD 2001. godine dolazi do značajnijeg porasta interesa za ovu temu (Pizam i Mansfeld, 2006). U određenim su popularnim turističkim destinacijama, u godinama neposredno nakon tragedije koja je zadesila SAD, organizirani teroristički napadi usmjereni izravno na strane turiste. Turisti postaju sve češće mete napada radi snažnog negativnog efekta koji takve vrste sigurnosnih incidenata imaju na percepciju ljudi u pogledu njihove vlastite sigurnosti u globaliziranom svijetu, a posljedično i na ekonomsku sigurnost pojedinih pogođenih država zbog njihovog pretjeranog oslanjanja na turistički sektor. Jedan od takvih primjera jest izložena studija slučaja terorističkog napad na Bali. U radu se također nastojalo pokazati kako sigurnosni incidenti poput građanskih nemira i ratova vezanih uz Arapsko proljeće, koji nisu direktno usmjereni na turiste kao mete, onemogućavaju normalno funkcioniranje turističkog sektora zbog općeg porasta osjećaja nesigurnosti.

Analizom službenih sigurnosnih dokumenata Republike Hrvatske utvrdilo se kako je država u najranijim fazama razvoja sustava nacionalne sigurnosti naglasak stavljala na tradicionalne vojne prijetnje, a zbog vanjskih je pritisaka u kasnijim dokumentima više pažnje posvećeno netradicionalnim sigurnosnim izazovima. Za Hrvatsku u mirnodopskom razdoblju rat više ne predstavlja realnu opasnost, a iako je unutar njenih granica u proteklih dvadesetak godina zabilježeno svega nekoliko manjih terorističkih napada, postoji realna opasnost od izbivanja novih napada jer se radi o prijetnji koju je nemoguće predvidjeti. Kako Hrvatska predstavlja jednu od zemalja čije se nacionalno gospodarstvo u velikoj mjeri oslanja na prihode iz turističke industrije, iznimno je važno u obzir uzeti potencijalne ugroze koje mogu imati negativne posljedice za hrvatski turizam.

Kroz rad se nastojalo odgovoriti na pitanje kako sigurnosni izazovi utječu na imidž Hrvatske kao turističke destinacije te potvrditi teza je riječ o veoma sigurnoj turističkoj destinaciji. Prikazom objektivnih pokazatelja poput turističke konkurentnosti država prema pitanju sigurnosti, ali ujedno i subjektivnih stavova stranih turista utvrđeno je da Hrvatska

doista predstavlja jednu od sigurnijih turističkih država, a da ju takvom percipiraju i sami turisti. Ipak, kako je Hrvatska ujedno i država koja se previše oslanja na turistički sektor, a manje pozornosti pridaje drugim gospodarskim granama, u slučaju izbijanja većeg sigurnosnog incidenta u njezinom neposrednom susjedstvu ili unutar nje same, ekonomska sigurnost zemlje dovela bi se u pitanje. Prikazom primjera dobre prakse iz popularnih turističkih destinacija, koje su se nedavno suočile s terorističkim napadima, nastojalo se ukazati na bitnu ulogu koju krizni menadžment ima u procesu ostvarivanja sigurnosti turizma. U hrvatskom se slučaju pokazalo da je između raznih tijela koja se bave sigurnošću i dionicima iz turističkog sektora uspostavljena dobra suradnja, no još uvijek se sigurnosti turizma ne pridaje dovoljno pozornosti u postojećim službenim nacionalnim dokumentima.



## 7. POPIS LITERATURE

- 24sata.hr (2015) Rekordna sezona: Ove godine posjetilo nas 11,5 mil. turista. <https://www.24sata.hr/news/rekordna-sezona-ove-godine-posjetilo-nas-115-mil-turista-436093> Pristupljeno: 30. svibnja 2019.
- Araña, Jorge E. i León, Carmelo J. (2008) The Impact of Terrorism on Tourism Demand. *Annals of Tourism Research* 35(2): 299-315.
- Avraham, Eli (2015) Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management* 47: 224-232.
- Bbc.com (2015) Paris attacks: What happened on the night. <https://www.bbc.com/news/world-europe-34818994> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Bbc.com (2016) Brussels explosion: What we know about airport and metro attacks. <https://www.bbc.com/news/world-europe-35869985> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Bianchi, Raoul (2006) Tourism and the globalisation of fear: Analysing the politics of risk and (in)security in global travel. *Tourism and Hospitality Research* 7(1): 64-74.
- Boban, Marija (2016) Turizam i sigurnost - planiranje sigurnosti u turizmu kao značajan ekonomski faktor uspješnosti Hrvatske kao poželjne turističke destinacije. *Terraconbusinessnews.com* <http://terraconbusinessnews.com/turizam-i-sigurnost-planiranje-sigurnosti-u-turizmu-kao-znacajan-ekonomski-faktor-uspjesnosti-hrvatske-kao-pozeljne-turisticke-destinacije/> Pristupljeno 30. svibnja 2019.
- Bowen i dr. (2014) Maritime tourism and terrorism: customer perceptions of the potential terrorist threat to cruise shipping. *Current Issues in Tourism* 17(7): 610-639.
- Buzan, Barry i dr. (1998) *Security. A New Framework for Analysis*. London: Lynne Rienner.
- Cimerfraj.hr (2019) Rekordna turistička 2018. godina - ne samo u Hrvatskoj, već i u drugim zemljama Mediterana. <https://www.cimerfraj.hr/aktualno/statistike-turisticke-2018-godine> Pristupljeno 30. svibnja 2019.
- Collins, Alan (2010) Uvod: Što su sigurnosne studije? U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 15-25). Zagreb: Politička kultura.

- Country.eiu.com (2017) One year on from the Brussels attacks. <http://country.eiu.com/ARTICLE.ASPX?ARTICLEID=1265244110&COUNTRY=BELGIUM&TOPIC =POLITI> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Croexpress.eu (2016) Teroristički napad 1995. U Rijeci sa 70 kila TNT-a zabio se u policijsku postaju: 'Hrvatska će gorjeti od automobila-bombi' <https://www.croexpress.eu/vijest.php?vijest=9787> Pristupljeno: 2. lipnja 2019.
- Currie, David M. i dr. (2004) *The Impact of War on Tourism: the Case of Croatia*. Palma de Mallorca: Conference on Tourism Economics.
- Cvrtila, Željko (2013) Hrvatska još bez nacionalne strategije o sigurnosti u turizmu. <http://zastita.info/hr/clanak/2013/9/hrvatska-jos-bez-nacionalne-strategije-o-sigurnosti-u-turizmu,346,11444.html> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- D'Amore. Louis J. (1988) Tourism - a vital force for peace. *Annals of Tourism Research*. 15(2): 269-271.
- Darma Putra, I Nyoman i Hitchcock (2009) Terrorism and Tourism in Bali and Southeast Asia. U: Hitchcock i dr. (ur) *Tourism in Southeast Asia: Challenges and New Directions* (str. 83-98). Copenhagen: NIAS Press.
- Dent, Christopher M. (2010) Ekonomska sigurnost. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 233-253). Zagreb: Politička kultura.
- Direktno.hr (2019) Božinović: Sigurnost je jedan od brendova hrvatskog turizma. <https://direktno.hr/domovina/bozinovic-sigurnost-jedan-od-brendova-hrvatskoga-turizma-159038/> Pristupljeno: 18. lipnja 2019.
- Dnevnik.hr (2017) Iza nas je rekordna turistička godina: Prihod od turizma u Hrvatskoj u prvih 9 mjeseci 2017. narastao na gotovo 9 milijardi eura. <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/rekordna-turisticka-godina-u-hrvatskoj-milijarde-pljuse-na-sve-strane---503131.html> Pristupljeno: 30. svibnja 2019.
- Dnevnik.hr (2018) Božinović: "Sigurnost je hrvatski brand po kojem postajemo prepoznatljivi u svijetu" <https://dnevnik.hr/vijesti/hrvatska/ministar-unutarnjih-poslova-davor-bozinovic-turisticka-sezona-u-sigurnosnom-smislu-bila-je-vise-nego-povoljna-531856.html> Pristupljeno: 4. lipnja 2019.

- Drakos, Konstantinos i Kutan, Ali M. (2001) *Regional effects of terrorism on tourism: Evidence from three Mediterranean countries*. Bonn: Zentrum für Europäische Integrationsforschung.
- DZS (Državni zavod za statistiku) (2018) Turizam u 2017. [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/SI-1616.pdf) Pristupljeno: 1. lipnja 2019.
- DZS (Državni zavod za statistiku) (2019) Dolasci i noćenja turista u 2018. [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2018/04-03-02\\_01\\_2018.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2018/04-03-02_01_2018.htm) Pristupljeno: 30. svibnja 2019.
- Edmonds, Christopher i Mak, James (2006) *Terrorism and Tourism in the Asia Pacific Region: Is Travel and Tourism in a New World After 9/11?* Honolulu: East-West Center.
- EUROSTAT (Statistički ured Europskih zajednica) (2019) Statistički podaci u području turizma. [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism\\_statistics/hr](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics/hr) Pristupljeno: 31. svibnja 2019.
- Ghalia, Thaana i Fidrmuc, Jan (2018) The course of tourism? *Journal of Hospitality & Tourism Research* 42(6): 979-996.
- Gurtner, Yetta (2007) Tourism crisis: Management and recovery in tourist-reliant destinations. U: King, David i Cottrell, Alison (ur) *Communities living with hazards*. (str. 82-101) Townsville: Centre for Disaster Studies with the Dept. of Emergency Services.
- Gurtner, Yetta (2016) Returning to paradise: Investigating issues of tourism crisis and disaster recovery on the island of Bali. *Journal of Hospitality and Tourism Management* 28: 11-19.
- Henderson, Joan C. (2003) Terrorism and Tourism: Managing the Consequences of the Bali Bombings. *Journal of Travel & Tourism Marketing* 15(1): 41-58.
- Herring, Eric (2010) Vojna sigurnost. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 153-170). Zagreb: Politička kultura.

- HGK (Hrvatska gospodarska komora) (2017) Turizam u 2016. godini. <https://www.hgk.hr/documents/aktualna-tema-turizam-u-20165899d9633ad81.pdf>  
Pristupljeno 31. svibnja 2019.
- Hrvatski sabor (2002a) Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske. *Narodne novine* 32.
- Hrvatski sabor (2002b) Strategija obrane Republike Hrvatske. *Narodne novine* 33.
- Hrvatski sabor (2008) Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma. *Narodne novine* 139.
- Hrvatski sabor (2012) Akcijski plan za prevenciju i suzbijanje terorizma. *Narodne novine* 136.
- Hrvatski sabor (2013a) Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske. *Narodne novine* 55.
- Hrvatski sabor (2013b) Zakon o kritičnim infrastrukturama. *Narodne novine* 56.
- Hrvatski sabor (2015) Nacionalna strategija za prevenciju i suzbijanje terorizma. *Narodne novine* 108.
- Hrvatski sabor (2017a) Strategija nacionalne sigurnosti Republike Hrvatske. *Narodne novine* 73.
- Hrvatski sabor (2017b) Zakon o sustavu domovinske sigurnosti. *Narodne novine* 108.
- Klanac, Antonia (2017) Ministar turizma Gari Cappelli: Hrvatska svojim gostima pruža sigurnost, što je u ovom trenutku najvažniji subjekt i objekt. <https://dalmatinskiportal.hr/hrvatska/ministar-turizma-gari-cappelli--hrvatska-svojim-gostima-pruza-sigurnost--sto-je-u-ovom-trenutku-najvazniji-subjekt-i-objekt/21909>  
Pristupljeno: 17. lipnja 2019.
- Krnić, Denis (2015) Vehabije su prijetnja i Hrvatskoj: prvi islamistički udar na europskom tlu dogodio se u Rijeci. *Slobodnadalmacija.hr*  
<https://www.slobodnadalmacija.hr/novosti/hrvatska/clanak/id/259226/vehabije-su-prijetnja-i-hrvatskoj-prvi-islamisticki-udar-na-europskom-tlu-dogodio-se-u-rijeci>  
Pristupljeno: 2. lipnja 2019.
- Marić, Jagoda (2019) Hrvatska usvojila karijski model u kojem bez turizma nema ni - gospodarstva. A to je itekako opasno.

- [http://www.novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/Hrvatska-usvojila-karipski-model-u-kojem-bez-turizma-nema-ni-gospodarstva.-A-to-je-itekako-opasno?meta\\_refresh=true](http://www.novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/Hrvatska-usvojila-karipski-model-u-kojem-bez-turizma-nema-ni-gospodarstva.-A-to-je-itekako-opasno?meta_refresh=true)  
Pristupljeno: 4. lipnja 2019.
- Marušić i dr. (2018) Tomas ljeta 2017. Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj. <http://hrturizam.hr/wp-content/uploads/2018/07/Tomas-Ljeta-2017-Stavovi-i-potrosnja-turista-u-Hrvatskoj.pdf> Pristupljeno: 2. lipnja 2019.
- Matika, Dario i Gugić, Ante (2007) *Turizam i sigurnost*. Zagreb: Adriatica.net.
- McPartland (2016) What has France actually done to fight terrorism? <https://www.thelocal.fr/20160719/what-has-france-done-to-fight-terrorism>  
Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Mutimer, David (2010) Kritičke sigurnosne studije: Povijest razlika. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 74-96). Zagreb: Politička kultura.
- Morgan, Patrick (2010) Sigurnost u međunarodnoj politici: Tradicionalni pristupi. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 29-52). Zagreb: Politička kultura.
- Novac.jutarnji.hr (2018) Može li turizam unazaditi ekonomiju? Prevelika ovisnost o turizmu ima negativne posljedice. <https://novac.jutarnji.hr/aktualno/moze-li-turizam-unazaditi-ekonomiju-prevelika-ovisnost-o-turizmu-ima-negativne-posljedice/7962874/>  
Pristupljeno: 1. lipnja 2019.
- Novilist.hr (2018a) Broj nezaposlenih je nakon turističke sezone opet rastao: Evo koliko ljudi trenutno radi u Hrvatskoj. <http://novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/Broj-nezaposlenih-je-nakon-turisticke-sezone-opet-rastao-Evo-koliko-ljudi-trenutno-radi-u-Hrvatskoj>  
Pristupljeno: 31. svibnja 2019.
- Novilist.hr (2018b) DODIJELJENE ZLATNE KUNE Plenković: Turizam ne smije biti jedina grana koja raste. [http://www.novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/DODIJELJENE-ZLATNE-KUNE-Plenkovic-Turizam-ne-smije-biti-jedina-grana-koja-raste?meta\\_refresh=true](http://www.novilist.hr/Vijesti/Gospodarstvo/DODIJELJENE-ZLATNE-KUNE-Plenkovic-Turizam-ne-smije-biti-jedina-grana-koja-raste?meta_refresh=true)  
Pristupljeno: 17. lipnja 2019.
- Orsini, Kristian i Ostojić, Vukašin (2018) Croatia's Tourism Industry: Beyond the Sun and Sea. *European Economy. Economic Briefs* 36.
- Palibrk, Duška (2019) Hrvatska ovisna o turizmu, kao i europska konkurencija PORTUGAL, ŠPANJOLSKA I TALIJAN I MAĐARSKA. <https://www.glasistre.hr/pula/hrvatska->

- ovisna-o-turizmu-kao-i-europska-konkurencija-portugal-spanjolskaitalija-i-madarska-579036 Pristupljeno: 17. lipnja 2019.
- Pfarr, Christian (2006) *Tourism in Post-Crisis is Tourism in Pre-Crisis: A Review of the Literature on Crisis Management in Tourism*. Perth: Curtin University of Technology School of Management.
- Pizam, Abraham i Mansfeld, Yoel (1996) *Tourism, Crime and International Security Issues*. London: John Wiley and Sons.
- Pizam, Abraham i dr. (1997) Making Tourists Feel Safe: Whose Responsibility Is It? *Journal of Travel Research* 36(1): 23-28.
- Pizam, Abraham i Mansfeld, Yoel (2006) Toward a Theory of Tourism Security. U: Mansfeld, Yoel i Pizam, Abraham (ur) *Tourism, Security and Safety. From Theory to Practice* (str. 1-28). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Poslovni.hr (2016) Rekordna turistička sezona: Ostvareno 91,3 milijuna noćenja. <http://www.poslovni.hr/hrvatska/rekordna-turisticka-sezona-ostvareno-913-milijuna-nocenja-322379> Pristupljeno: 30. svibnja 2019.
- Radaković, Đurđica (2016) Analiza pozitivnopravne Nacionalne strategije za prevenciju i suzbijanje terorizma. *Policija i sigurnost* 25(3): 244-258.
- Rašić Bakarić, Ivana (2018) Turizam. *Sektorske analize* 7(65): 2-30. [https://www.eizg.hr/userdocsimages/publikacije/serijske-publikacije/sektorske-analize/SA\\_turizam\\_studeni\\_2018.pdf](https://www.eizg.hr/userdocsimages/publikacije/serijske-publikacije/sektorske-analize/SA_turizam_studeni_2018.pdf) Pristupljeno: 31. svibnja 2019.
- Regionalni.com (2019) Gari Cappelli: "Posebno razvijamo kontinentalni turizam!" <https://regionalni.com/gari-cappelli-posebno-razvijamo-kontinentalni-turizam/> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Rihelj, Goran (2018) Osnovana Hrvatska udruga turizma. <http://hrturizam.hr/osnovana-hrvatska-udruga-turizma/> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Saeid, Ali (2012) The challenges of Tourism in the Countries of the Arab Spring Revolutions. *Advances in Natural and Applied Sciences* 6(7): 1162-1171.

- Stafford i dr. (2002) Crisis Management and Recovery. How Washington, D.C., Hotels Responded to Terrorism. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* 43(5): 27-40.
- Start.umd.edu (2018) Country: Croatia.  
<https://www.start.umd.edu/gtd/search/Results.aspx?page=1&search=croatia&expanded=no&charttype=line&chart=overtime&ob=GTDID&od=desc#results-table>  
 Pristupljeno: 2. lipnja 2019.
- Tarlow, Peter E. (2014) *Tourism Security. Strategies for Effectively Managing Travel Risk and Safety*. Woburn: Elsevier.
- Tatalović, Siniša i Bilandžić, Mirko (2005) *Osnove nacionalne sigurnosti*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske.
- Tatalović, Siniša (2006) Utjecaj vanjskih činilaca na razvoj sigurnosne politike Republike Hrvatske. *Međunarodne studije: časopis za međunarodne odnose, vanjsku politiku i diplomaciju* 10(1): 5-21.
- Tatalović, Siniša (2010) Predgovor. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 7-12). Zagreb: Politička kultura.
- Tatalović, Siniša (2011) Treba li Hrvatskoj nova strategija nacionalne sigurnosti? *Političke analize* 2(6): 34-37.
- Theguardian.com (2016) The slow return to Paris: how tourism is taking time to recover. <https://www.theguardian.com/travel/2016/feb/20/return-to-paris-tourism-after-november-terror-attacks> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Theobald, William F. (2005) The Meaning, Scope, and Measurement of Travel and Tourism. U: Theobald, William F. (ur) *Global Tourism* (str. 5-24). Oxford: Taylor & Francis Ltd.
- Tomazos, Konstantinos (2017) Egypt's tourism industry and the Arab Spring. U: Butler, Richard i Suntikul, Wantanee (ur) *Tourism and Political Change* (str. 214-229). Oxford: Goodfellow.
- UNWTO (1996) *Tourist Safety and Security: Practical Measures for Destinations*. Madrid: World Tourism Organization.

- UNWTO (2003) Tourism Highlights, 2002 Edition. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284406876> Pristupljeno: 26. svibnja 2019.
- UNWTO (2018) Tourism Highlightst. 2018 Edition. Dostupno na: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876> Pristupljeno: 21. svibnja 2019.
- Vanneste, Dominique i dr. (2017) The impact of the 2016 terrorist attacks in Brussels on tourism. *Belgeo* 4: 1-26. <https://journals.openedition.org/belgeo/20688> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Wæver, Ole i Buzan, Barry (2010) Nakon povratka teoriji: Prošlost, sadašnjost i budućnost sigurnosnih studija. U: Collins, Alan (ur) *Suvremene sigurnosne studije* (str. 434-457). Zagreb: Politička kultura.
- Weforum.org (2017) The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017. <https://www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017> Pristupljeno: 2. lipnja 2019.
- Weigert, Maxime (2012) The Challenges of Tourism in the Mediterranean Region. U: IEMed Mediterranean Yearbook (str. 209-213). Barcelona: IEMed.
- World Travel&Tourism Council (2018) Tourism recovery after terrorism: How France bounced back. <https://medium.com/@WTTC/tourism-recovery-after-terrorism-how-france-bounced-back-ff2d25c2834a> Pristupljeno: 3. lipnja 2019.
- Zadarski.slobodnadalmacija.hr (2017) Gari Cappelli: "Brigu o produžetku sezone trebaju voditi lokalne sredine" <https://zadarski.slobodnadalmacija.hr/fotoreport/clanak/id/509368/gari-cappelli-brigu-o-produzetku-sezone-trebaju-voditi-lokalne-sredine> Pristupljeno: 17. lipnja 2019.



## 8. SAŽETAK I KLJUČNE RIJEČI

Ovaj se rad bavi do sad slabo istraženom tematikom sigurnosti hrvatskog turizma na način da ispituje kako izbijanje sigurnosnih incidenata može utjecati na percepciju Hrvatske kao turističke zemlje. Turistička industrija u suvremeno doba predstavlja jednu od najbrže rastućih gospodarskih grana, no ujedno je riječ o grani iznimno osjetljivoj na vanjske čimbenike kao što su netradicionalne sigurnosne prijetnje. Sigurnosni incidenti poput sve učestalijih terorističkih napada narušavaju normalno funkcioniranje turističkog sektora jer njihovo izbijanje negativno utječe na imidž turističkih zemalja, što se zatim odražava i na njihovo cjelokupno gospodarstvo. Hrvatska prema udjelu prihoda od međunarodnog turizma u BDP-u zauzima prvo mjesto među državama članicama Europske unije te je zbog toga za nju iznimno važno da održi imidž veoma sigurne turističke države. Kao pozitivan nalaz istraživanja ističe se uspostava dobre suradnje između aktera unutar turističkog sektora s onima koji se bave sigurnošću što zapravo znači da Hrvatska u praksi ima razvijen krizni menadžment u području turizma, no analizom sigurnosnih dokumenata pokazalo se da donositelji političkih odluka ne pridaju dovoljno pažnje sigurnosti turizma, iako ona predstavlja jednu od ključnih gospodarskih grana.

Ključne riječi: sigurnost turizma, Hrvatska, turistički sektor, sigurnosni izazovi, krizni menadžment

## **9. SUMMARY AND KEYWORDS**

This paper deals with the safety of Croatian tourism by examining how security incidents affect the global image of Croatia as a tourist country. There has not been much research done on this topic, even though tourism is one of the fastest growing industries in modern times. However, the tourism industry is severely affected by external factors like non-traditional security threats. Security incidents such as the increasingly common terrorist attacks disturb the normal functioning of the tourism industry because they negatively affect the public image of tourist countries, which then impacts those countries' economies. Croatia is number one in the European Union in terms of international tourism revenue to GDP ratio, which is why it is immensely important that it preserves the image of a very secure tourism country. Research shows that there is close cooperation established between different actors in the tourism industry and those in charge of security, which indicates that Croatia's crisis management is developed in the context of tourism. However, an analysis of security documents shows that political decision makers do not pay enough attention to tourism security, even though tourism is one of the most vital industries.

**Keywords:** tourism safety, Croatia, tourism sector, security challenges, crisis management