



# KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE BELA KRAJINA

SEMIČ, 14. 1. 2025

# ZAKAJ PRIPRAVA KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM?

- ▶ Turizem je kompleksna družbena dejavnost, ki je prav zaradi svoje kompleksnosti močno izpostavljena različnim tveganjem in krizam.

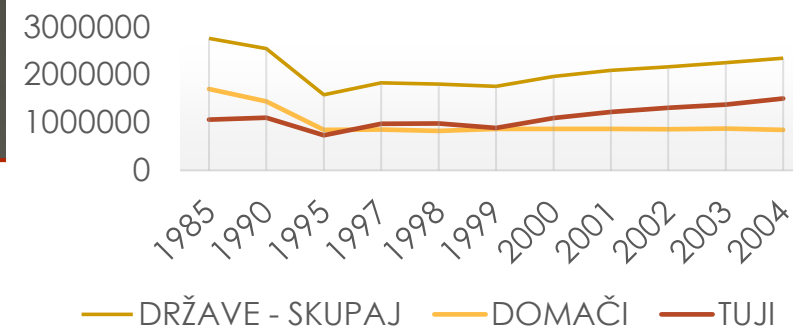
- ▶ NARAVNE NESREČE
- ▶ KLIMATSKE SPREMEMBE
- ▶ EPIDEMIJE
- ▶ NEPRIČAKOVANI EKONOMSKI DOGODKI
- ▶ TERORISTIČNI NAPADI
- ▶ VOJNE
- ▶ POLITIČNA NESTABILNOST
- ▶ KRIMINALNA DEJANJA
- ▶ TEHNOLOŠKE NESREČE (izguba podatkov)
- ▶ SLABO UPRAVLJANJE

**TE IMAJO LAHKO MOČAN VPLIV NA  
USPEŠNOST POSLOVANJA  
POSAMEZNIH TURISTIČNIH  
PONUDNIKOV IN CELOTNE TURISTIČNE  
DESTINACIJE.**

# KRIZE SO LAHKO

- ▶ LOKALNO OMEJENE
- ▶ REGIONALNO OMEJENE

Prihodi turistov v Sloveniji v obdobju 1985-2004



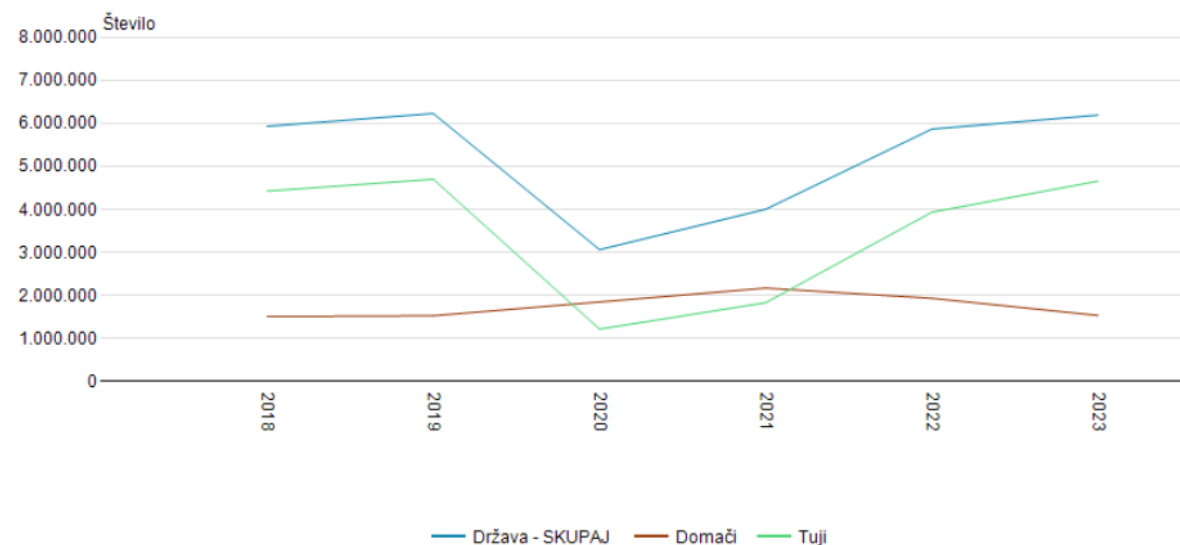
VENDAR IMAJO LAHKO VPLIV NA ŠIRŠE OKOLJE

Leta 2010 je izbruh vulkana Evjafiallaiokull ustavil zračni promet po Evropi



le' kihnil in povzročil pravi kaos...  
24ur.com

Prihodi in prenočitve domačih in tujih turistov po: DRŽAVA, LETO. SLOVENIJA, Prihodi turistov.



# ZAKAJ PRIPRAVA KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM?

---

DESTINACIJE, KI SO IMELE VZPOSTAVLJEN UČINKOVIT KRIZNI MANAGEMENT ALI UPRAVLJANJE S KRIZAMI SO BILE USPEŠNEJŠE PRI REŠEVANJU IN OMILITVI NEGATIVNIH VPLIVOV IN POSLEDIC KRIZ.

---

DESTINACIJA BELA KRAJINA

---

STANDARD SLOVENIA GREEN 5.21 – DOLOČA PRIPRAVO KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM

---

PRIPOMOČEK ZA ZMANJŠEVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ

---

POVEČANJE PRIPRAVLJENOSTI DESTINACIJE NA BODOČE KRIZE

---



# KRIZNI MANAGEMENT - DEFINICIJA

- ▶ JE SPLET STRATEGIJ, PROCESOV IN UKREPOV, KI JIH NAČRTUJEMO IN IZVAJAMO Z NAMENOM PREPREČITVE KRIZE ALI REŠEVANJA KRIZE, KO TA ŽE NASTOPI.

KAR JE POMEMBNO PRI KRIZNEM MANAGEMENTU JE, DA GA:

- ▶ NAČRTUJEMO
- ▶ PREIZKUŠAMO
- ▶ IZPOPOLNJUJEMO

TAKRAT, KO GA NE POTREBUJEMO,  
Z NAMENOM,

DA BO OPTIMALNO DELOVAL TAKRAT, KO GA BOMO POTREBOVALI.

# MODEL KRIZNEGA MANAGEMENTA

Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu

## ZMANJŠANJE TVEGANJ IN PRIPRAVLJENOST NA KRIZO

### PRED KRIZO

- Vzpostavitev sodelovanja med deležniki v destinaciji
- Priprava kriznega načrta in kontinuirano usklajevanje
- Usposabljanje in informiranje deležnikov (simulacija kriz)

## UČINKOVIT ODZIV ZA OMILITEV POSLEDIC KRIZE

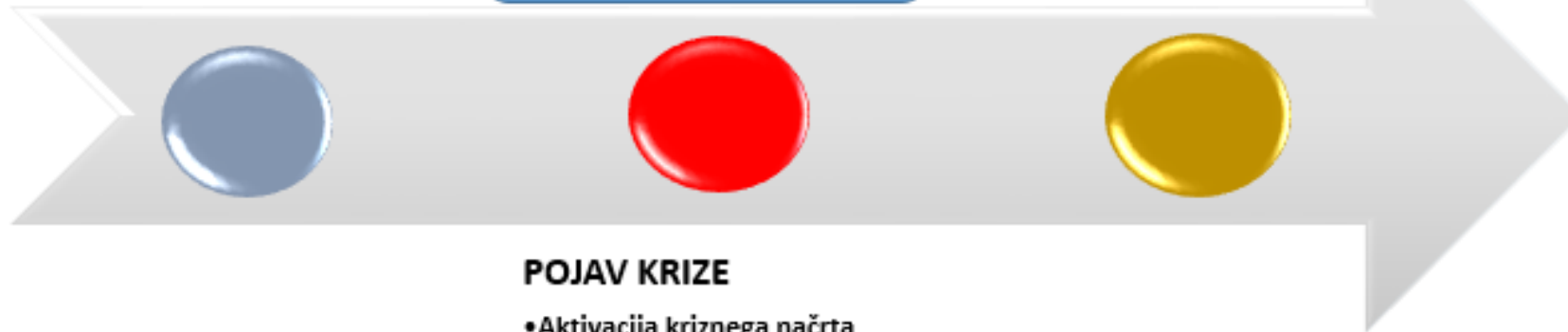
## SPODBUDITEV OKREVANJA IN NADGRADNJA KRIZNEGA NAČRTA Z IZKUŠNjami

### PO KRIZI

- Sanacija in obnova
- Evalvacija in uskladitev kriznega načrta z novimi izkušnjami

### POJAV KRIZE

- Aktivacija kriznega načrta
  - Ukrepi ob nastopu krize - prva nujna reakcija za zaščito ljudi, premoženja in okolja
- Kratkoročni ukrepi - Komunikacijska strategija
- Okrevanje - Obnova infrastrukture in trženjska kampanja



# VSEBINA KRIZNEGA NAČRTA



# MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI

- ▶ VIR: OCENE OGROŽENOSTI OBČIN ČRNOMELJ, METLIKA IN SEMIČ PRED NARAVNIMI IN DRUGIMI NESREČAMI – NAČRTI ZAŠČITE IN REŠEVANJA ZA POSAMEZNE VRSTE NESREČ IN KRIZ
- ▶ IDENTIFICIRANE SO TISTE KRIZE, KI IMAJO OB NJIHOVEM NASTOPU:
  - ▶ POMEMBEN KRATKOROČEN ALI DOLGOROČEN VPLIV NA TURIZEM,
  - ▶ NA TURISTIČNO POVPRASHEVANJE,
  - ▶ UGLED DESTINACIJE,
  - ▶ RAZVOJ IN USPEŠNOST POSLOVANJA TURISTIČNIH PONUDNIKOV,
- ▶ TER ZATO ZAHTEVAJO AKTIVNO ANGAŽIRANJE DELEŽNIKOV TURISTIČNEGA SEKTORJA V DESTINACIJI PRI NJIHOVEM PREPREČEVANJU OZ. REŠEVANJU.

## NARAVNE NESREČE

- neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele
- poplave,
- požari v naravi,
- potres,
- zemeljski plazovi.

## INDUSTRIJSKE NESREČE

- nesreče v železniškem prometu
- nesreče v zračnem prometu
- nesreče v cestnem prometu
- nesreče z nevarnimi snovmi
- jedrska ali radiološka nesreča
- požari v industrijskih objektih.

## ZDRAVSTVENE KRIZE

- zastrupitve večjega obsega - verižna nesreča zaradi naravnih ali industrijskih nesreč (onesnaženje pitne vode, zraka)
- poškodbe večjega obsega (aktivnosti v naravi, prireditve)
- zastrupitve v gostinskih obratih
- **nalezljive bolezni, epidemije in pandemije**
- **posebno nevarne nalezljive bolezni pri živalih**

## DRUŽBENE, POLITIČNE IN GOSPODARSKE KRIZE

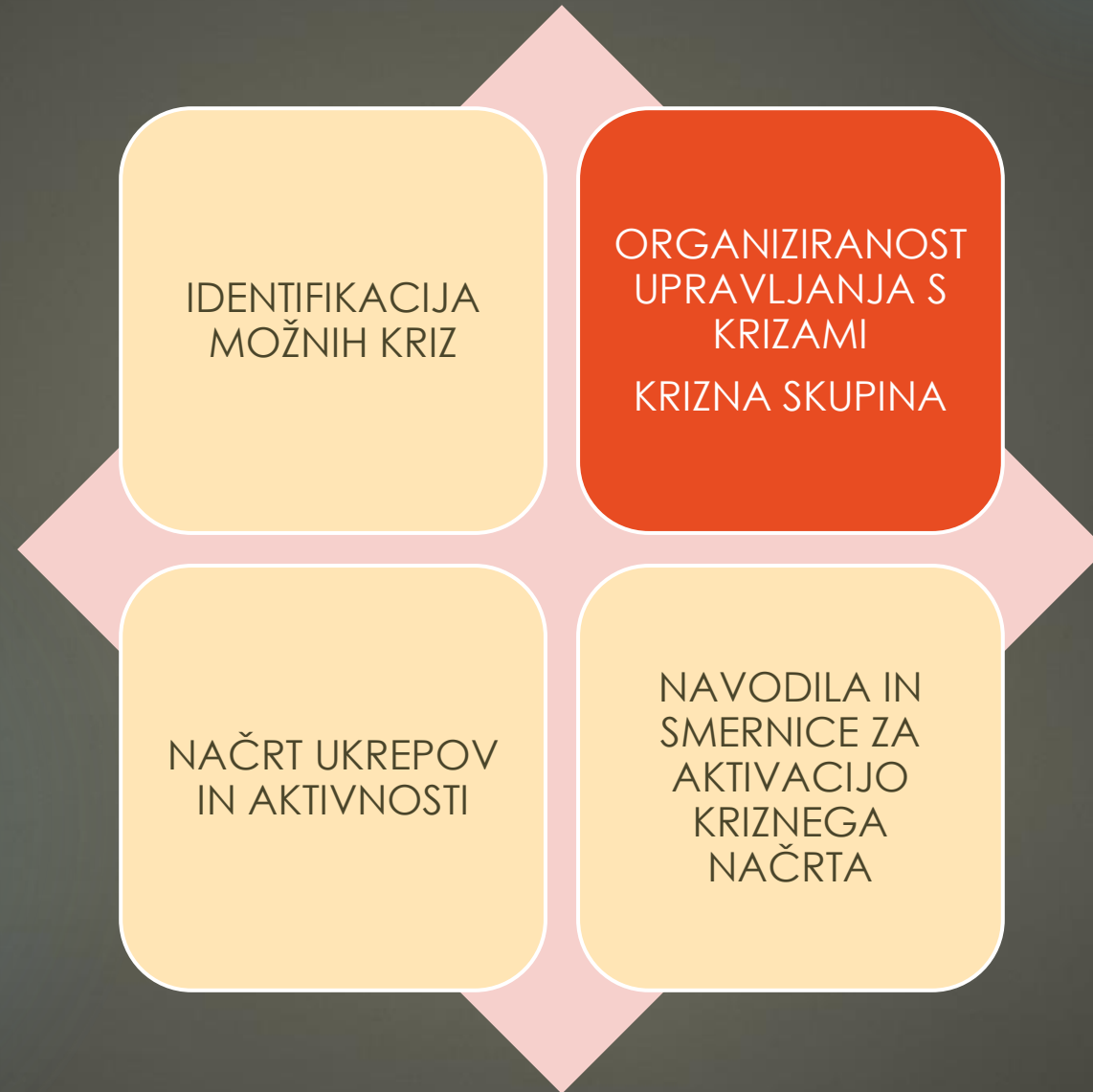
- **migrantske krize (begunci)**
- **terorizem**
- gospodarske recesije
- politična nestabilnost
- vojaški spopadi v regiji

## KRIZA UPRAVLJANJA S TURIZMOM

- nezadostna finančna in druga sredstva za upravljanje turizma v destinaciji
- pasivnost turističnih ponudnikov za skupno upravljanje destinacije

# MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI Z VPLIVOM NA TURIZEM

# VSEBINA KRIZNEGA NAČRTA



# ORGANIZIRANOST UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI

- ▶ **KRIZNO UPRAVLJANJE TURIZMA JE VKLJUČENO V SHEMO UPRAVLJANJA IN VODENJA KRIZ V VSEH TREH OBČINAH DESTINACIJE.**
- ▶ Upravljanje s krizami je urejeno v skladu z Zakonom o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (ZVNDN-UPB1),
- ▶ Za upravljanje in vodenje zaščite, reševanje in pomoč ter odpravljanje posledic kriz so odgovorni župani oz. županje občin.
- ▶ S pomočjo občinskih uprav ter s pomočjo poveljnikov Štabov Civilne zaščite občin vodijo in organizirajo obvečanje javnosti in skrbijo za delovanje informacijskega centra.
- ▶ Občinska uprava,
- ▶ Poveljniki Štaba Civilne zaščite občin Črnomelj, Metlika in Semič,
- ▶ Gasilska zveza Črnomelj, Gasilska zveza Semič, Prostovoljna gasilska društva,
- ▶ Policijska uprava,
- ▶ Zdravstvene ustanove (ZD Črnomelj, Metlika, Zdravstvena postaja Semič, Splošna bolnica Novo mesto),
- ▶ Javne službe s področja gospodarskih in družbenih dejavnosti, nevladne organizacije ter občinska javna podjetja in zavodi.

# KRIZNO UPRAVLJANJE TURIZMA

- ▶ **VLOGO VODJE, ORGANIZATORJA IN KOORDINATORJA AKTIVNOSTI V PRIMERU KRIZ Z VPLIVOM NA TURIZEM PREVZEMA RIC BELA KRAJINA.**
- ▶ **RIC Bela krajina se aktivno vključuje v splošno shemo vodenja in upravljanja kriz v destinaciji tako, da zagotavlja strokovno pomoč in podporo županom in poveljnikom Štabov CZ občin oz. drugemu vodji intervencije pri zaščiti, reševanju in pomoči v primeru, ko so v naravni nesreči ali drugi krizi prizadeti turistični ponudniki, turisti in/ali dnevni obiskovalci destinacije.**
- ▶ Pri upravljanju s krizami v turizmu **RIC Bela krajina aktivno sodeluje s/z:**
  - **turističnimi ponudniki v destinaciji,**
  - **mediji,**
  - **Slovensko turistično organizacijo in ministrstvom, pristojnim za turizem,**
  - **veleposlaništvu, konzulatu in predstavniki tujih držav v Sloveniji (v primeru, da so v krizo vpleteni tuji turisti).**

# KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM

## ▶ GLAVNA VLOGA KRIZNE SKUPINE ZA TURIZEM

- ▶ **vzpostaviti in zagotoviti organizirano in koordinirano vodenje vseh procesov in aktivnosti za zmanjševanje tveganj za nastop kriz z negativnim vplivom na turizem v destinaciji ter**
- ▶ **vodenje aktivnosti v primeru nastopa za turizem pomembnih kriz.**
- ▶ **Krizna skupina za turizem se aktivno vključi v občinsko skupino, ki je oblikovana za upravljanje in vodenje posameznih kriz v skladu z občinskimi načrti za zaščito, reševanje in pomoč ob pojavu določenih kriz v občini.**
- ▶ **NJEN GLAVNI CILJ JE, DA TVORNO PRISPEVA K REŠEVANJU KRIZ V DESTINACIJI V SEKTORJU TURIZMA TAKRAT, KO JE TO POTREBNO.**

# SESTAVA KRIZNE SKUPINE

- ▶ VODJA KRIZNE SKUPINE: GA. BARBARA PAPEŽ LAVRIČ, DIREKTORICA RIC BELA KRAJINA
- ▶ NAMESTNICA VODJE KRIZNE SKUPINE: GA. ALENKA TOMAŠIČ, VODJA DMO RIC BELA KRAJINA
- ▶ VODJA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA: GA. TAMARA LONČARIĆ, PROMOCIJA IN KOMUNIKACIJA DMO RIC BELA KRAJINA
- ▶ NAMESTNICA VODJE KRIZNEGA KOMUNICIRANJA: GA. LIDIJA BALKOVEC, SPLOŠNA SLUŽBA RIC BELA KRAJINA

# VSEBINA KRIZNEGA NAČRTA



# NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO

## 1. VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ

S pomočjo vzpostavljenega informacijskega sistema za pojav krize prispevamo k hitremu odzivu na negativnih vplivov na turizem. Med krize in nesreče in sicer:

- neurja, močan dež in točo,
- poplave,
- visok sneg in žled ter
- požari v naravnem okolju zaradi suše.

➤ Te informacije zbirajo Občine, Štabi Civilne

### Naloge krizne skupine za turizem:

- vključitev na seznam prejemnikov obvestil o nastopu tveganja za pojav določene krize,
- obveščanje turističnih ponudnikov o tveganju za pojav krize po dogovoru z vodjo intervencije,
- zbiranje informacij o številu turistov v destinaciji in o pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize, ki vključuje stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami, možnostmi preselitve gostov na varnejša območja.
- obveščanje Občin o stopnji pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize.

**Odgovorna oseba: Vodja krizne skupine za turizem**

# NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO

## 2. AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE

### Proces in naloge:

- Vodja krizne skupine **skliče sestaneke krizne skupine oz. se člani krizne skupine udeležijo sestanka krizne skupine v občini, ki jo skliče župan(ja) ali poveljnik Štaba CZ občine.** Na sestanku se člani seznanijo s stopnjo tveganja, območjih z največjim tveganjem, o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo.
- Po dogovoru z vodjem intervencije (župan(ja) ali poveljnik Štaba CZ občine) se **pripravi podroben načrt zaščite in reševanja v primeru nastopa krize s poudarkom na načrtu evakuacije gostov na ogroženih območjih. Načrt zaščite in reševanja se posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.**
- **Pripravi se sporočilo turistom z navodili za ravnanje v primeru nastopa krize, ki se ga posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.** Turističnim ponudnikom se s tem pomaga, da pridobijo točne informacije in da na primeren in usklajen način posredujejo informacije svojim gostom.
- **Pripravi se osnutek prvega sporočila za javnosti v turizmu za primer nastopa krize, ki se ga posreduje odgovorni osebi za krizno komuniciranje v občini.**
- **V primeru zmanjšanja tveganja se pripravi obvestilo turističnim ponudnikom o zmanjšanju tveganja za pojav krize oz. o preklicu tveganja.**
- **V primeru nastopa krize se začnejo izvajati aktivnosti, opredeljene v Navodilih in smernicah za aktivacijo kriznega načrta.**

# NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO



## 3. REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV

- ▶ Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov je ključno za zagotavljanje učinkovitega odziva v primeru nastopa krize.
- ▶ Vsako leto se pripravi najmanj eno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov za primer možnih kriz v destinaciji.
- ▶ Vsako leto se organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.

# VSEBINA KRIZNEGA NAČRTA



# NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

- ▶ **Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na tri faze in sicer na:**
  - **PRVE, NUJNE REAKCIJE TAKOJ PO NASTOPU KRIZE,**
  - **KRATKOROČNE UKREPE,**
  - **DOLGOROČNI UKREPE, PO ZAKLJUČENI KRIZI.**
  
- ▶ Poudarek je dan predstavitvi ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti takoj po nastopu krize, saj je hitra reakcija ključna za uspešno reševanje krize in lahko pomembno prispeva k omilitvi negativnih vplivov krize na turizem.

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## 1. PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM

- ▶ **Glavni namen in cilj** priprave ocene resnosti krize je **pridobiti informacije o tem, kako pomembno bo pojav krize vplival na turizem v destinaciji.**
- ▶ Od rezultatov te ocene je **odvisno, v kolikšni meri je potreben angažma krizne skupine za turizem ter kakšni ukrepi in aktivnosti se bodo izvajali.**
- ▶ **Za pripravo ocene resnosti krize je potrebno pridobiti informacije o:**
  - **številu in stanju turistov v destinaciji,**
  - **številu in stanju dnevnih obiskovalcev v destinaciji (priređitveni prostor, večji turističnih ponudniki, druga območja na katerih se običajno zadržuje večje število ljudi),**
  - **posledicah krize za turistični sektor,**
  - **pričakovanih reakcijah turistov, ki so že v destinaciji, in o turistih, ki imajo potrjeno rezervacijo za prihod v destinacijo v naslednjih 30 dneh.**

Za pripravo ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem se uporabi pripomočke, predstavljene v nadaljevanju.

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je turistov v destinaciji ob pojavu krize?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Evidenca prijav in odjav gostov (e-Turizem, AJPES).
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)		RIC Bela krajina.  Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Kakšno je stanje turistov v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Kakšno je stanje dnevnih obiskovalcev v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	RIC Bela krajina.  Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Ali so območja, kjer se nahajajo turisti, dostopna?	DA. NE.  Območja, ki so popolnoma nedostopna:  Območja, ki so delno dostopna:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Štabi CZ prizadetih občin.  Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE.  Območja, ki so popolnoma nedostopna:  Območja, ki so delno dostopna:	RIC Bela krajina.  Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1. Štabi CZ prizadetih občin.  Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
V primeru nedostopnosti vprašanje: Za koliko časa (dni) je zagotovljena nemotena oskrba gostov?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.  Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Druga smiselna vprašanja glede na aktualno situacijo.		

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## ▶ Ocena posledic krize za turizem

### Primer vprašanj za pripravo poročila za primer neurja ali poplave

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni:

Lokacija, objekt:

in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Katere?

Ali je zaradi poškodb prometne infrastrukture otežena dostopnost do turističnih objektov? Katerih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, hrane, zdravstvene oskrbe? Ali lahko nemoteno komunicirajo s svojci?

Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev komunikacijske infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev električne energije?

Kdo in kdaj bo lahko poskrbel za dobavo pitne vode in hrane?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## ▶ Ocena pričakovanih reakcij in odzivov gostov in trgov na krizo

Za zagotovitev učinkovitega odziva na posamezno krizo je pomembno poznavanje pričakovanih reakcij gostov in razumevanje odzivanja trgov na posamezne krize. V tem kontekstu moramo odgovoriti na naslednja vprašanja:

- ▶ **Kakšne bodo reakcije gostov ob pojavu krize?**
- ▶ **Ali bo kriza vplivala na zmanjšanje povpraševanja in če je odgovor da, za koliko časa in na katerih trgih?**
- ▶ **Ali bo kriza mogoče celo vplivala na povečano povpraševanje zaradi želje gostov po pomoči in čim prejšnji sanaciji posledic krize (primer: obnova po potresu).**

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV

- ▶ **ZAGOTAVLJANJE VARNOSTI TURISTOV IN DNEVNIH OBISKOVALCEV, KI SO V ČASU POJAVA KRIZE V DESTINACIJI, JE PRIORITYETNI UKREP OB POJAVU VSAKE KRIZE.**

Organiziranje zdravstvene pomoči turistom takoj po nastanku krize.

Ta aktivnost se izvaja v sodelovanju s Štabom civilne zaščite, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije. Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru so predvsem:

- zbiranje informacij o turistih in dnevnih obiskovalcih ter njihovem stanju,
- posređevanje in izmenjava teh informacij s Štabom civilne zaščite, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije,
- vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki,
- spremljanje zdravstvenega stanja gostov,
- druge naloge v dogovoru s Štabom civilne zaščite, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije.

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## ▶ ORGANIZIRANJE OSKRBE TURISTOV V DESTINACIJI

### **Primer jedrske nesreče**

*V primeru jedrske nesreče je med ukrepi in aktivnostmi za zaščito ljudi predvideno razdeljevanje tablet kalijevega jodida. V tem okviru krizna skupina za turizem lahko prevzame pripravo seznama gostov v destinaciji in ga posreduje subjektu, ki je odgovoren za razdeljevanje tablet. To aktivnost krizna skupina za turizem lahko izvede v sodelovanju s turističnimi ponudniki.*

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

**Organiziranje evakuacije turistov domov ali v neprizadete dele destinacije ali druge regije.**

Evakuacija turistov iz prizadetih delov destinacije ali iz celotne destinacije se izvaja v tesnem sodelovanju in po navodilih Štaba civilne zaščite oz. drugega odgovornega subjekta za reševanje v konkretni krizi.

V kolikor je možno – predvsem v primerih lokalno omejenih naravnih nesreč - se proučijo tudi alternativne možnosti evakuacije turistov v neprizadete dele destinacije ali v bližnje destinacije. Omogočanje obiskovalcem, da kljub krizi še naprej uživajo v svoji izkušnji, nedvomno prispeva k zmanjšanju negativnih vtisov in pozitivni promociji destinacije kot destinacije, ki zna poskrbeti za svoje goste.

Naloge krizne skupine v tem okviru so:

- preveriti možnosti za evakuacijo gostov v bližnje destinacije,
- dogovor s ponudniki v bližnjih destinacijah o sprejemu gostov,
- organizacija prevoza gostov v nadomestne destinacije,
- posredovanje prošnje za kritje stroškov prevoza in / ali ostalih stroškov bivanja turistov v nadomestnih destinacijah s pristojnim ministrstvom oz. pomoč turističnim ponudnikom pri pripravi vlog za povrnitev škode zaradi naravne nesreče ali druge krize.

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

- ▶ NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE
- ▶ motena oskrba s čisto vodo, dostopnost destinacije in komunikacijska povezanost destinacije,
- ▶ je potrebno pričeti z nujnimi popravili, ki v čim krajšem času odpravijo motnje v oskrbi gostov.
- ▶ Naloga krizne skupine za turizem v tem okviru je predvsem priprava pregleda nujnih infrastrukturnih popravil na območjih, na katerih je zaradi krize prišlo do motenj v oskrbi gostov.

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## ▶ VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI

### Naloge krizne skupine za turizem

- ▶ Pripravi kontaktne podatke (telefonsko številko in elektronsko pošto) za obveščanje svojcev o stanju v destinaciji, jih objavi na spletni strani in v medijih in o tem obvesti Štab civilne zaščite, STO in veleposlaništva držav iz katerih so gosti v destinaciji.
- ▶ Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.

- ▶ Vzpostavi r...  
namenom
- ▶ Organizira...  
mesto (nas
- ▶ Organizira
- ▶ V primeru  
krize.

#### **Primeri sporočil v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev**

*»Vodja krizne skupine za turizem destinacije Bela krajina (ime in priimek) in vsi njeni člani izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo globoko sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da jim pomagamo v teh težkih časih. «*

*„Župan(i) Občine (ali občin) (ime in priimek), poveljnik(i) Štaba (ali štabov) Civilne zaščite (ime in priimek) in vsi člani skupine za reševanje posledic (ime krize / nesreče) izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.“*

# UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

## KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

- ▶ **Krizno komuniciranje je ključno za minimiziranje negativnih posledic krize za turizem v destinaciji.**
- ▶ Za krizno komuniciranje se **uporabijo vsa komunikacijska orodja, s katerimi lahko vplivamo in usmerjamo razvoj krize v čim bolj pozitivno smer.**
- ▶ Pri tem je predvsem takoj po pojavu krize **pomembno, da v čim večji meri preprečimo ali vsaj omejimo senzacionalistična poročanja**, v katerih so kriza in njene posledice predstavljene pretirano.

### GLAVNA PRAVILA

- ▶ Kdo je glavni govorec? Samo on daje izjave. Vse izjave morajo biti prej potrjene s strani vodje intervencije in seveda preverjene.
- ▶ Krizna skupina za turizem vzpostavi komunikacijo z mediji in objavlja sporočila za javnost in izvaja ostale komunikacijske aktivnosti.

# PRIPRAVLJENI SO VZORCI PRVIH IN DRUGIH IZJAV

- ▶ **Prva informacija** je namenjena pozicioniranju krizne skupine, ki rešuje krizo in pozicioniranju krizne skupine za turizem.
- ▶ V prvi izjavi je zato potrebno jasno napisati, katera organizacija oz. institucija vodi reševanje krize in kakšna je vloga RIC Bela krajina in krizne skupine za turizem pri tem.

## VZOREC PRVE IZJAVE

*Črnomelj (Metlika, Semič). DATUM. RIC Bela krajina in njegova krizna skupina za turizem intenzivno zbira informacije o dogodku, ki se je zgodil (čas in lokacija). Pri tem tesno sodelujemo s [pristožno organizacijo za upravljanje v izrednih razmerah] in pričakujemo, da bomo kmalu prejeli podrobnejše informacije. Za reševanje te krize (ime dogodka) na področju turizma smo aktivirali vsa razpoložljiva sredstva in vire, aktivirali naš krizni načrt za turizem ter angažirali krizno skupino za turizem, ki bo aktivno delovala pri reševanju (odpravi posledic krize).*

*Naš primarni cilj je zagotoviti varnost in dobro počutje (naših gostov in/ali tistih na katere vpliva ta dogodek npr. zaposlenih v turizmu ali turističnih ponudnikov)! Še naprej vas bomo obveščali o stanju. Naše naslednje poročanje bo jutri ob [ura]. V primeru, da bomo uspeli pridobiti nove informacije pred tem, vas bomo obvestili že prej.*

# PRIPRAVLJENI SO VZORCI PRVIH IN DRUGIH IZJAV

## VZOREC DRUGE IZJAVE

**NASLOV: POŽAR V**

*Ime in priimek kontaktna oseba*

**ZA TAKOJŠNJO OBJAVO**

*Črnomelj (Metlika, Semič), DATUM. Danes je med prireditvijo [ime dogodka] prišlo do resne nesreče, zaradi katere je bilo potrebno hitro posredovanje reševalnih in varnostnih služb. Nesreča se je zgodila zaradi [možen vzrok: požara/pretepa/izgreda/uporabe strelnega orožja], kar je povzročilo paniko med obiskovalci in več poškodb. Nesreča se trenutno preiskuje, saj okoliščine še niso pojasnjene.*

*Turistični objekt bo [ime objekta] [možen vzrok: požara/pretepa/izgreda/uporabe strelnega orožja], kar je povzročilo paniko med obiskovalci in več poškodb. Nesreča se trenutno preiskuje, saj okoliščine še niso pojasnjene.*

*Poslanstvo, vizija in dejavnost RIC Bela krajina.*

*Poslanstvo, vizija in dejavnost RIC Bela krajina.*

## VZOREC DRUGE IZJAVE 5

**NASLOV: NESREČA / INCIDENT NA PRIREDITVI / DOGODKU (IME PRIREDITVE / DOGODKA)**

**Ime in priimek kontaktne osebe (xxxxxx), telefon, e-mail.**

**ZA TAKOJŠNJO OBJAVO**

*Črnomelj (Metlika, Semič), DATUM. Danes je med prireditvijo [ime dogodka] prišlo do resne nesreče, zaradi katere je bilo potrebno hitro posredovanje reševalnih in varnostnih služb. Nesreča se je zgodila zaradi [možen vzrok: požara/pretepa/izgreda/uporabe strelnega orožja], kar je povzročilo paniko med obiskovalci in več poškodb. Nesreča se trenutno preiskuje, saj okoliščine še niso pojasnjene.*

*Po dosedanjih informacijah je bilo prizadetih [število] oseb, od tega [število] huje poškodovanih. [Število] oseb je bilo prepeljanih v [ime bolnišnice], kjer jim nudijo nujno zdravstveno oskrbo, medtem ko so preostale oskrbele ekipe na terenu. **Opcija 1 (smrtne žrtve):** Žal so potrjene tudi smrtne žrtve, trenutno [število], vendar pristojne službe še preverjajo vse okoliščine dogodka. **Opcija 2 (brez smrtnih žrtev):** K sreči ni potrjenih smrtnih žrtev, vendar pristojne službe še preverjajo vse okoliščine dogodka.*

# KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE

- **Marketinške kampanje**, s katerimi se obvešča trge o novonastali situaciji, poudarja nove priložnosti in nagovarja potencialne goste k pomoči pri obnovi.
- **Zagotavljanje varnosti gostov** v destinaciji je v času trajanja krize še vedno prva prioriteta. V tem okviru se pripravi, izvaja in zagotovi spremljanje učinkovitosti izvajanja varnosti gostov, ki so v času krize ostali v destinaciji.
- **Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize**, ki vključuje pripravo predlogov subvencij ali fiskalnih olajšav za omilitev posledic krize na turizmu v destinaciji. Predlogi se pripravijo v sodelovanju s prizadetimi Občinami in Ministrstvom za

## PRIMERI PROMOCIJSKIH SPOROČIL

*Bela Krajina je pripravljena za vaš obisk. Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene.*

*Pridite in podprite naše turistične ponudnike in nam dovolite, da vas navdihnemo.*

*Obiščite našo spletno stran zdaj, da izkoristite naše posebne promocijske ponudbe in prihranite do 50 % pri namestitvi, zanimivostih ter kulinariki.*

*Kriza je prizadela le majhen del destinacije. Pri nas je še veliko zanimivosti, ki vas bodo navdušile.*

# UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE

## SREDNJE – DOLGOROČNI UKREPI

**RAZVOJ  
INFRASTRUKTURE**

**INVESTICIJE**

**VLAGANJE V KADRE**

**REPOZICIONIRANJE NA  
TRGU / IMAGE**

**DIVERZIFIKACIJA  
TURISTIČNIH PRODUKTOV  
/ REPOZICIONIRANJE**

# EVALVACIJA IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA

- ▶ Ugotovimo:
- ▶ -Kateri ukrepi in aktivnosti so bili učinkoviti?
- ▶ -Kateri ukrepi in aktivnosti niso bili učinkoviti?
- ▶ -Kaj smo se naučili iz te krize?

# VLOGA TURISTIČNIH PONUDNIKOV V UPRAVLJANJU S KRIZAMI

- ▶ Turistični ponudniki so ključni za upravljanje s krizami
- ▶ Sodelovanje in povezovanje med njimi in RIC Bela krajina je temelj za:
  - ▶ Zbiranje informacij o stanju
  - ▶ Pomoč pri ravnanju z gosti ob pojavu krize
  - ▶ Organizirano komuniciranje krize z javnostmi.
- ▶ CILJ: OMILIMO NEGATIVNE POSLEDICE KRIZE.



DISKUSIJA

VPRAŠANJA?

Kontakt: [provobis.zavas@gmail.com](mailto:provobis.zavas@gmail.com)

mag. Darja Radić