

KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE SRCE SLOVENIJE LITIJA- ŠMARTNO PRI LITJI (POVZETEK)



Litija, december 2022
(posodobljeno, avgust 2023)

Izdajatelj: Razvojni center SRCE Slovenije

Avtor: mag. Darja Radić

Partnerji projekta: Goodplace d.o.o. Ljubljana, PROVOBIS d.o.o. Jesenice

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije SRCE Slovenije Litija – Šmartno pri Litiji so aktivno sodelovali sodelavci Razvojnega centra SRCE Slovenije in Javnega zavoda Bogenšperk, rudnika Sitarjevec, TIC Šmartno pri Litiji, predstavniki Občine Litija in Občine Šmartno pri Litiji, predstavniki Gasilske zveze Litija in štaba Civilne zaščite Litija in Šmartno pri Litiji.

Copyright ©, 2025. PROVOBIS d.o.o. Jesenice, Cesta maršala Tita 1, 4270 Jesenice. Dokument je avtorsko delo in se ga brez predhodnega pisnega dovoljenja avtorja ne sme kopirati v celoti, niti ni dovoljeno kopiranje posameznih delov. Prošnjo za dovoljenje pošljite na e mail: provobis.zavas@gmail.com

KAZALO

1	UVOD	4
1.1	STRUKTURA DOKUMENTA.....	4
1.2	METODOLOGIJA	5
2	TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI.....	5
3	KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM	7
3.1	MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI SRCE SLOVENIJE LITIJA-ŠMARTNO PRI LITJI.....	7
3.1.1	STRNJEN PREGLED VRST KRIZ.....	8
3.1.2	NAJVERJETNEJŠE KRIZE V DESTINACIJI SRCE SLOVENIJE LITIJA – ŠMARTNO PRI LITJI ...	9
3.2	ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE	10
3.2.1	KLJUČNI TURISTIČNI PONUDNIKI V DESTINACIJI	11
3.2.2	JAVNE SLUŽBE IN ZAVODI ZA ZAŠČITO, REŠEVANJE IN POMOČ.....	12
3.2.3	MEDIJI.....	13
3.2.4	ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI	13
3.2.5	KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM.....	13
3.3	NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO	16
3.3.1	VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ	16
3.3.2	AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČNEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE	17
3.3.3	REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV	17
3.3.4	ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU.....	18
3.3.5	REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM.....	18
4	NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA.....	19
4.1	UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE.....	19
4.1.1	PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM	20
4.1.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV.....	26
4.1.3	NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE	27
4.1.4	VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI.....	27
4.1.5	KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA.....	28
4.2	KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE.....	34
4.3	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE	35
5	NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA	35
6	LITERATURA IN VIRI	37
	PRILOGA 1: KOTAKTI POMEMBNEJŠIH TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI	Error! Bookmark not defined.

PRILOGA 2: SEZNAM JAVNIH SLUŽB IN ZAVODOV ZA ZAŠČITO, REŠEVANJE IN POMOČ TER DRUGIH PODPORNH ORGANIZACIJ	Error! Bookmark not defined.
PRILOGA 3: SEZNAM MEDIJEV IN NJIHOVI KONTAKTI	Error! Bookmark not defined.
PRILOGA 4: KONTAKTNI PODATKI STO IN MGTS.....	Error! Bookmark not defined.
PRILOGA 5: VZOREC TABELE ZA VPIS DODATNIH ČLANOV KRIZNE SKUPINE	Error! Bookmark not defined.

KAZALO SLIK IN TABEL

Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu.....	7
Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji s stopnjo tveganja .	10
Tabela 2: Krizna skupina za turizem destinacije SRCE Slovenije z nalogami vodij krizne skupine	14
Tabela 3: Preglednica funkcij, vlog in nalog dodatnih članov krizne skupine	15
Tabela 4: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji	20
Tabela 5: Seznam možnih posledic posameznih najbolj možnih vrst kriz za turizem v destinaciji	21
Tabela 6: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize.....	25
Tabela 7: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja	29
Tabela 8: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje	30
Tabela 9: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja	31
Tabela 10: Zasnova izjave za javnost.....	32
Tabela 11: Seznam kontaktov pomembnejših turističnih ponudnikov v destinaciji Srce Slovenije.	Error! Bookmark not defined.
Tabela 12: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč ter drugih podpornih organizacij.....	Error! Bookmark not defined.
Tabela 13: Seznam medijev in njihovi kontakti	Error! Bookmark not defined.
Tabela 14: Kontaktni podatki STO in MGTS	Error! Bookmark not defined.
Tabela 15: Vzorec za vpis dodatnih članov krizne skupine	Error! Bookmark not defined.

1 UVOD

Turizem je kompleksna družbena dejavnost, ki je prav zaradi svoje kompleksnosti močno izpostavljena različnim tveganjem in krizam. Te imajo lahko močan vpliv na uspešnost poslovanja posameznih turističnih ponudnikov in celotne turistične destinacije. Samo v zadnjem desetletju se je turizem soočil z dvema krizama mednarodnih razsežnosti (gospodarsko krizo leta 2009 in pandemijo COVID-19), vrsto lokalnih oz. regionalnih kriz (teroristični napadi, naravne nesreče – poplave, cunamiji, izbruhi vulkanov, potresi), stečaji mednarodnih turističnih podjetij (Thomas Cook) in poslovnimi težavami letalskih družb, ki so ogrozile, oslabile in zmanjšale konkurenčne prednosti posameznih destinacij. Izkušnje teh kriz so pokazale, da so bile pri reševanju in omilitvi negativnih vplivov in posledic kriz uspešnejše destinacije z vzpostavljenim učinkovitim kriznim managementom (COMCEC, 2017).

Zaradi pomena pripravljenosti destinacij na krize Zelena shema Slovenskega turizma vključuje standard 5.21 Krizni načrt za turizem, po katerem morajo destinacije strateško pristopiti h kriznemu managementu in pripraviti krizni načrt za turizem, v katerem so opredeljeni mehanizmi za blaženje kriz in tveganj, ki lahko (ne)pričakovano prizadenejo turistični sektor. Načrt ali njegovi ključni deli pa morajo biti javno objavljeni.

Destinacija Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji, ki vključuje občini Litija in Šmartno pri Litiji, je oktobra 2021 uspešno podaljšala certifikat Slovenia Green Bronze. S pripravo Kriznega načrta za turizem želi nadgraditi svoja prizadevanja k razvoju trajnostnega turizma v okviru Zelene sheme slovenskega turizma.

Glavni cilj priprave kriznega načrta destinacije Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji je zmanjšati tveganja za nastop najbolj verjetnih kriz in se pripraviti na učinkovit odziv v primeru njihovega nastopa.

1.1 STRUKTURA DOKUMENTA

V prvem delu je predstavljen temeljni koncept upravljanja s krizami, ki predstavlja podlago za pripravo kriznega načrta. V skladu s temeljnim konceptom, krizni načrt za turizem obsega dva glavna dela in sicer:

- **Krizni načrt**, ki vključuje nabor ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti v času pred krizo zato, da zagotovimo čim višjo stopnjo pripravljenosti na morebiten pojav krize z vplivom na turizem v destinaciji. V tem okviru je predstavljen pregled možnih kriz v vplivom na turizem v destinaciji, organiziranost kriznega upravljanja destinacije ter načrt ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v času pred krizo. Ta je predstavljen v 3. poglavju.
- **Navodila in smernice za aktivacijo kriznega načrta**, ki vključujejo pregled ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v primeru pojava določene krize z vplivom na turizem. Ta so predstavljena v 4. poglavju.

1.2 METODOLOGIJA

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz ugotovitev, spoznanj in izkušenj številnih destinacij pri reševanju preteklih kriz, ki so povzete v javno dostopnih študijah in poročilih. Pomembna podlaga za pripravo ukrepov in aktivnosti za reševanje oz. odzivanje na posamezne vrste pa je Priročnik UNWTO za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011). Pregledali smo tudi Ocene ogroženosti občin Litija (Občina Litija, 2021) in Šmartno pri Litiji (Občina Šmartno pri Litiji, 2021) pred naravnimi in drugimi nesrečami, ki so izdelane na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Ur. list št 51/06 z nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami) v katerih so na podlagi ocene ogroženosti predstavljeni ukrepi in naloge na področju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in njihovimi posledicami, sredstva za zaščito, reševanje in pomoč ter osebna in vzajemna zaščita. Dodatne informacije in podatke smo pridobili in preverili na dveh delavnicah, ki smo jih izvedli za predstavnike Razvojnega centra Srca Slovenije na daljavo v mesecu maju 2022 in za ključne deležnike, ki imajo pomembne vloge pri upravljanju s krizami v destinaciji (Občina Litija, Občina Šmartno pri Litiji, Občinska gasilska zveza, Civilna zaščita obeh občin, Grad Bogenšperk, rudnik Sitarjevec) dne 13.6.2022 v Šmartnem pri Litiji.

2 TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz temeljnega koncepta upravljanja s krizami po Faulknerju (COMCEC, 2017), po katerem upravljanje s krizami vključuje sklop vnaprej pripravljenih strategij, procesov in ukrepov, ki destinaciji pomagajo preprečevati pojav kriz oz. jim omogočiti učinkovito ravnanje ob nastopu posamezne krize. Temeljni koncept velja tako za destinacijo kot celoto kot tudi za posamezne turistične ponudnike.

Krizni management ali upravljanje s krizami 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 in izpopolnujemo takrat, ko ga ne potrebujemo, z namenom, da bo optimalno deloval takrat, ko ga bomo potrebovali.**

Upravljanje s krizami v destinaciji je sestavni del upravljanja turistične destinacije. V skladu s tem je glavni nosilec kriznega managementa turistična organizacija, ki skrbi za celovito upravljanje destinacije. Vendar mora ta, tako kot pri vseh ostalih funkcijah upravljanja destinacije poskrbeti za aktivno sodelovanje ključnih turističnih ponudnikov pri pripravi in izvajanju kriznega načrta za turizem ter obenem poskrbeti, da je krizni načrt za turizem primerno vpet v celoviti koncept reševanja kriz na ravni občin, regije in države.

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

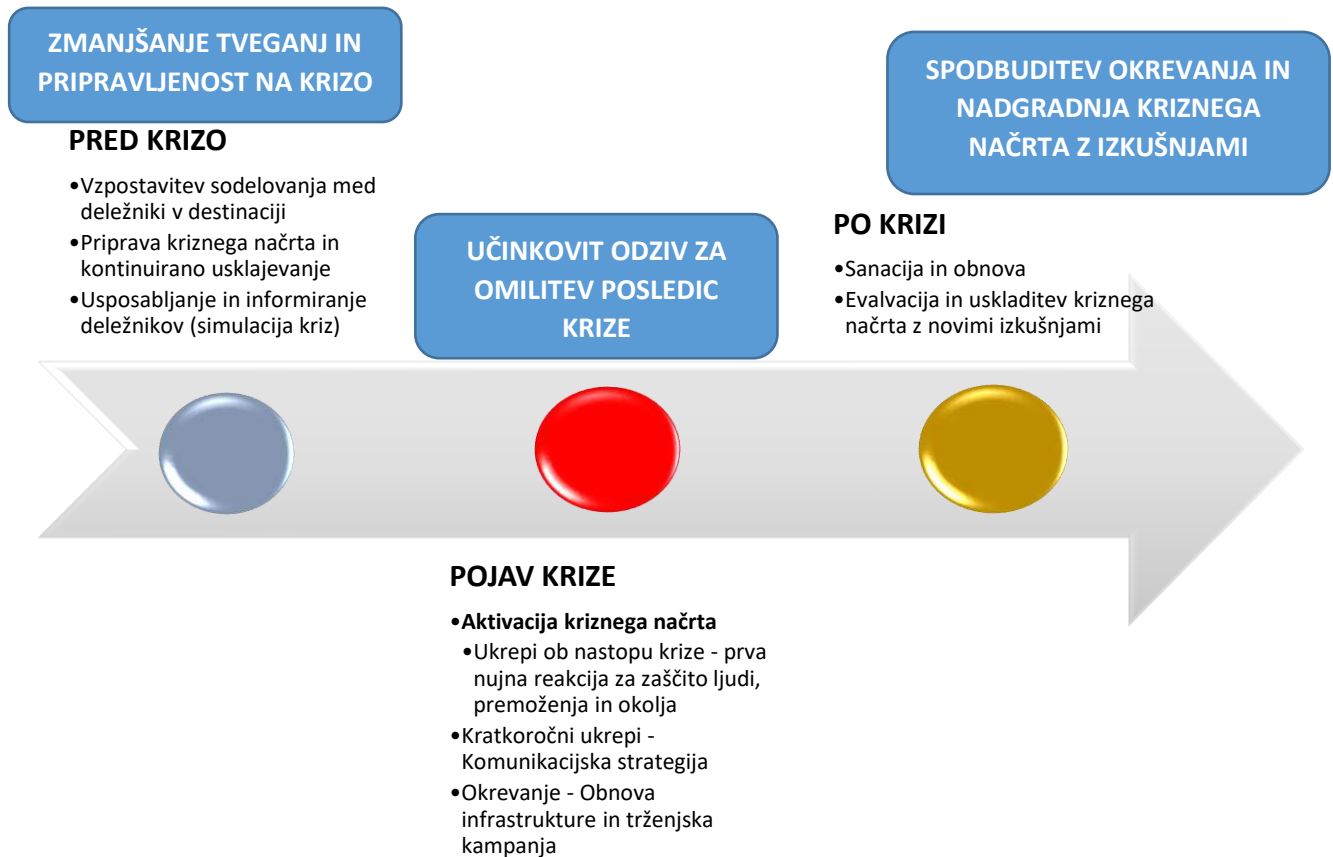
- pred krizo,
- ob nastopu krize in
- po krizi.

Glavni cilj kriznega managementa v fazi pred krizo je, da se destinacija, pa tudi posamezni turistični ponudniki, čim bolje pripravijo na možne krize v destinaciji. Z dobro pripravljenostjo in vzpostavljenim informacijskim sistemom za zgodnje odkrivanje tveganj destinacija zmanjšuje tveganja za nastop posameznih kriz, z vnaprej pripravljenimi strategijami, aktivnostmi in ukrepi za primer nastopa posamezne krize pa zmanjšuje negativne vplive krize ob njenem pojavu.

Pomembno je, da razumemo, da priprava kriznega načrta ni enkratno dejanje nekoga, temveč da gre za kontinuiran proces ugotavljanja ranljivosti turizma v krizi, spremljanja tveganj za pojav krize, usposabljanja turističnih ponudnikov za primer aktivacije kriznega načrta in ažuiranja kriznega komunikacijskega sistema. Jedro učinkovitega upravljanja kriz v turizmu pa je vzpostavljeno tvorno, aktivno sodelovanje z vsemi ostalimi deležniki destinaciji, ki so vključeni v reševanje kriz pa tudi z inštitucijami in organizacijami na regionalnem in državnem nivoju.

V primeru nastopa krize sledi aktivacija kriznega načrta. Ko pride do kriznega dogodka, je v zgodnji fazi ključnega pomena hiter in usklajen odziv glavnih deležnikov v destinaciji, zlasti v zvezi z ocenjevanjem resnosti krize ter zagotavljanju varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev, tem pa sledijo ukrepi za zmanjšanje kratkoročnih, srednjeročnih in dolgoročnih posledic krize in olajšanju izhoda iz krizne situacije. V tem okviru osrednje mesto zajema izvajanje učinkovite komunikacijske strategije z glavnimi deležniki v turizmu (gosti in njihovimi svojci, turističnimi ponudniki in turističnimi posredniki). Proces kriznega managementa se nadaljuje tudi v **obdobju po zaključku krize**. Ključni cilj te faze je z izvedbo ustreznih ukrepov spodbuditi okrevanje turizma po krizi. Pomembno je, da se po zaključeni krizi pripravi tudi evalvacija izvedenih ukrepov in aktivnosti, izkušnje pa prenesejo v nov, nadgrajen krizni načrt destinacije.

Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu



Vir: Prirejeno po Faulknerjevem modelu, (COMCEC, 2017)

3 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

Cilj priprave kriznega načrta je zmanjšati tveganja za nastop krize in zagotoviti visoko stopnjo pripravljenosti za učinkovit odziv v primeru nastopa krize.

V prvem delu kriznega načrta so predstavljene možne krize z vplivom na turizem v destinaciji. V drugem delu je predstavljena organiziranost kriznega upravljanja v destinaciji, v tretjem delu pa načrt ukrepov in aktivnosti v fazi pred krizo.

3.1 MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI SRCE SLOVENIJE LITIJA-ŠMARTNO PRI LITIJ

UNWTO (2011) opredeljuje pet vrst kriz, ki vplivajo na turistični sektor na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni. To so: (1) okoljske krize, vključno z geološkimi, ekstremnimi vremenskimi in dogodki, ki jih povzroči človek; (2) družbene in politične krize; (3) zdravstvene krize; (4) tehnološke krize in (5) gospodarske krize.

Seveda je posamezno območje različno dovzetno za posamezno krizo. V tej točki po strnjenem opisu možnih kriz, ki vplivajo na turistični sektor, podajamo pregled kriz, za pojav katerih v destinaciji Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji obstoji velika verjetnost oz. tveganje. Pri pripravi identifikacije kriz smo upoštevali Oceno ogroženosti občine Litija in občine Šmartno pri Litiji pred naravnimi in drugimi nesrečami. Stopnje verjetnosti pa smo preverili tudi s ključnimi deležniki v destinaciji na delavnici junija 2022 v Šmartnem pri Litiji.

3.1.1 STRNJEN PREGLED VRST KRIZ

Okoljske krize nastanejo zaradi naravnih nesreč oz. katastrof. V to skupino kriz sodijo: potresi, izbruhi vulkanov, nevihte in neurja, poplave, požari, plazovi in suše. Naravne nesreče se lahko pojavijo v razmeroma kratkem času in jih tudi ne moremo vnaprej predvideti (npr. potres) ali pa so posledica dolgotrajnih procesov (npr. suše zaradi podnebnih sprememb, plazovi zaradi izsekavanja gozdov). Nanje običajno ne moremo vplivati, vendar pa lahko nastanejo tudi namerno, kot na primer podtaknjen požar. Naravne nesreče imajo lahko lokalni značaj, vendar lahko pomembno vplivajo na turizem v širši regiji ali celo na mednarodni turizem (npr. izbruh vulkana Eyjafjallajokull na Islandiji leta 2010 je ustavil zračni promet po Evropi in povzročil izgube v letalski industriji in v turizmu v višini 1,7 milijarde ameriških dolarjev (UNWTO, 2011)).

Družbene in politične krize, ki vplivajo na turizem, vključujejo kriminal, politično motivirane nemire, demonstracije, stavke, migrantske krize, terorizem, vojne in zlorabe človekovih pravic. Politična stabilnost in varnost sta predpogoja za turizem. Politične negotovosti v državah pomembno vplivajo na zaznavo privlačnosti destinacije in povzročajo odpovedi zlasti tujih turističnih rezervacij. Politične krize so v 20. in 21. stoletju zelo aktualne, trenutne okoliščine in vojna v Ukrajini pa razlog za skrb tudi v prihodnje. Kljub temu, da je Slovenija prepoznana kot politično stabilna in varna država, pa politična nestabilnost v regiji lahko pomembno vpliva na turistične tokove.

Zdravstvene krize so povezane predvsem s pojavom nalezljivih boleznih, ki jih povzročajo patogeni organizmi (mikrobi), kot so bakterije, virusi, zajedavci, glive in plesni. Te krize so lahko lokalno, regionalno ali mednarodno razsežne kot je zadnji primer pojava korona virusa, ki je praktično ustavil turistični promet po celem svetu. Zdravstvene krize pa vključujejo tudi druge zdravstvene težave, ki so lokalno omejene, kot npr. zastrupitve s hrano, vodo, kemikalij, plinov, nevarnih snovi, piki žuželk in plazilcev, različne poškodbe zaradi drugih nesreč oz. kriz v destinaciji, ki lahko posledično izzovejo tudi zdravstveno krizo.

Tehnološke krize vključujejo krize, ki jih povzročijo tehnološki dogodki, kot so prometne nesreče, izpad informacijskih sistemov (npr. svetovnega spleta, kibernetiski napadi), ekološke nesreče (onesnaženje vode, zraka, zemlje), industrijske nesreče (jedrske, kemične, plinske, fizikalne eksplozije, izlivi nevarnih snovi) in infrastrukturne nesreče (izpadi električne energije, napake v vodovodnem sistemu, poškodbe cestnišč in druge prometne infrastrukture, zrušitev zgradb ipd.).

Gospodarske krize, ki vplivajo na turizem, vključujejo svetovne recesije, šibka nacionalna gospodarstva in nenadne spremembe menjalnih tečajev. Vse to lahko povzroči izgubo zaupanja potrošnikov in spremeni nagnjenost k potovanjem.

3.1.2 NAJVERJETNEJŠE KRIZE V DESTINACIJI SRCE SLOVENIJE LITIJA – ŠMARTNO PRI LITIJU

V Ocenitvi ogroženosti občine Litija in občine Šmartno pri Litiji pred naravnimi in drugimi nesrečami je identificiranih več kriz z visoko stopnjo tveganja. Vendar vse krize nimajo pomembnega vpliva na turizem, ker bodisi ne posegajo v turistična območja v destinaciji in ne povzročajo materialne ali druge škode na turističnih objektih in infrastrukturi. V kriznem načrtu za turizem tako izpostavljamo samo tiste krize, za katere obstoji visoko tveganje v obeh občinah in imajo ob njihovem nastopu pomemben kratkoročen ali dolgoročen vpliv na turizem, na turistično povpraševanje, ugled destinacije, razvoj in uspešnost poslovanja turističnih ponudnikov, ter zato zahtevajo aktivno angažiranje deležnikov turističnega sektorja v destinaciji pri njihovem preprečevanju oz. reševanju v primeru nastopa krize.

Možne krize z visoko stopnjo tveganja in pomembnim vplivom na turizem v destinaciji smo razdelili na:

- lokalne krize ki so omejene na območje destinacije in
- regionalne/državne/mednarodne krize, ki zahtevajo usklajeno in povezano reševanje na državnem nivoju.

Na podlagi teh izhodišč smo v destinaciji Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji identificirali naslednje krize s pomembnim vplivom na turizem:

- **Naravne nesreče** in v tem okviru:
 - o Poplave reke in vodotokov,
 - o Neurja, močan dež in toča,
 - o Potres,
 - o Požari večjega obsega.
- **Zdravstvene krize** in v tem okviru:
 - o Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije,
 - o Zastrupitve večjega obsega,
 - o Poškodbe večjih skupin,
 - o Invazija zdravju nevarnih živali.

Iz pregleda možnih kriz (*Tabela 1*) je razvidno, da je destinacija Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji najbolj izpostavljena na področju naravnih nesreč in zdravstvenih kriz, medtem ko tehnološke nesreče zaradi strukture gospodarstva nimajo pomembnega vpliva na turizem v destinaciji. Pomemben vpliv na turizem bi imela jedrska nesreča, ki pa je v načrtih ogroženosti obeh občin ocenjena z nizko stopnjo tveganja, v primeru pojava pa je potrebno zagotoviti organizirano reševanje na nacionalnem nivoju. Pomemben vpliv na turizem v destinaciji imajo tudi družbene in politične krize in v tem okviru predsem vojšaki spopadi. Lokalno omejene gospodarske krize zaradi strukture gospodarstva nimajo pomembnega vpliva na turizem. Pomemben vpliv na turizem pa imajo obsežnejše gospodarske krize, katerih reševanje je tako kot v primeru družbenih in političnih kriz potrebno organizirati na nacionalnem nivoju.

Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji s stopnjo tveganja

	LOKALNE KRIZE			KRIZE ŠIRŠEGA OBMOČJA		
	VELIK	SREDNJI	MAJHEN	VELIK	SREDNJI	MAJHEN
NARAVNE NESREČE						
Poplave reke in vodotokov	■					
Neurja, močan dež in toča	■					
Potres	■					
Požari (večjega obsega)		■				
Suša			■			
Zemeljski plazovi			■			
Visok sneg, žled			■			
TEHNOLOŠKE NESREČE						
Nesreče z nevarnimi snovmi		■				
Industrijske nesreče - eksplozije			■			
Nesreče v zračnem prostoru			■			
Železniške nesreče			■			
Jedrska nesreča				■		
ZDRAVSTVENE KRIZE						
Nalezljive bolezni, epidemije, pandemije	■			■		
Zastrupitve	■					
Poškodbe	■					
Invazija zdravju nevarnih živali (miši, stenice ipd.)	■					
DRUŽBENE IN POLITIČNE KRIZE						
Vojaški spopadi				■		
Teroristična dejanja						■
GOSPODARSKE KRIZE						
				■		

Vir: Lasten

3.2 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Srce Slovenije Litija-Šmartno pri Litiji, ki temelji na povezovanju in sodelovanju turističnih ponudnikov destinacije. Vlogo vodje, organizatorja in koordinatorja aktivnosti v primeru kriz v turizmu prevzemata nosilca upravljanja turizma v obeh občinah in sicer:

- Razvojni center Srca Slovenije za občino Litija in
- Javni zavod Bogenšperk za občino Šmartno pri Litiji.

Pri tem aktivno sodelujeta s/z:

- turističnimi ponudniki v destinaciji,
- vsemi drugimi deležniki javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,

- mediji,
- Slovensko turistično organizacijo in ministrstvom, pristojnim za turizem,
- veleposlaništvi, konzulati in predstavniki tujih držav v Sloveniji (v primeru, da so v krizo vpleteni tuji turisti).

Za krizno upravljanje v turizmu sta Razvojni center Srca Slovenije in Javni zavod Bogenšperk oblikovala krizni skupini za turizem, katerih glavna vloga je 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. Krizni skupini delujeta samostojno v primeru omejenosti kriz na posamezno občino. V primeru, ko kriza zajame obe občini, vzpostavi skupno krizno skupino za turizem.

V nadaljevanju sledi seznam glavni deležnikov kriznega upravljanja v destinaciji ter sestava kriznih skupin za turizem, njune vloge in naloge v času pred krizo in v primeru pojava krize. Seznam glavnih deležnikov in članov kriznih skupin za turizem se dopolnjuje in usklajuje z vsako spremembo oz. najmanj enkrat letno.

3.2.1 KLJUČNI TURISTIČNI PONUDNIKI V DESTINACIJI

Razvojni center Srca Slovenije vodi in koordinira Mrežo turističnih ponudnikov, ki vključuje okoli 120 ponudnikov, večina le-teh je iz zasebnega sektorja (turistično gospodarstvo). 27 ponudnikov ima sedež v občini Litija ter 13 v občini Šmartno pri Litiji. Turistični ponudniki v destinaciji v pretežni meri sodijo v kategorijo majhnih turističnih ponudnikov, pri katerih ni večje koncentracije gostov.

Popis turističnih zmogljivosti ter naravnih in kulturnih znamenitosti je zaveden na spletnem portalu Srca Slovenije (www.srece-slovenije.si/turizem), kjer se v sodelovanju z lokalnimi koordinatori tudi redno posodablja. Aktualni seznam turističnih zmogljivosti v destinaciji je predstavljen v Strateških smernicah razvoja turizma v občinah Litija in Šmartno pri Litiji do leta 2025 (Razvojni center Srca Slovenije, 2018). Seznam se redno ažurira.

Med večje turistične ponudnike, ki so zaradi možne večje koncentracije turistov vključeni tudi v krizni skupini za turizem, spadajo:

- Rudnik Sitarjevec
- GEOSS, Pustolovski park
- Mestni muzej Litija.

Med pomembnejše objekte, z večjo koncentracijo gostov sodijo:

- Grad Bogenšperk
- Gostilna Maček
- Gostišče Kimovec
- Rudnik Sitarjevec
- Večnamenska dvorana na Polšniku
- Kulturni center Litija
- Športna dvorana Litija

- Dvorana Glasbene šole Litija-Šmartno
- Športna dvorana Pungrt s plezalno steno.

Med pomembnejše turistične ponudnike javnega in društvenega sektorja sodijo:

- ZKMŠ, Zavod za kulturo, mladino in turizem Litija
- TIC Šmartno pri Litiji
- ŠD Dole pri Litiji
- Društvo za razvoj podeželja LAZ
- Društvo GEOSS
- Zavod Levstikova pot
- Društvo oglarjev Slovenije
- Društvo oglarjev Dole pri Litiji
- Kolesarsko društvo Litijski Tempomat.

Seznam kontaktov pomembnejših turističnih ponudnikov v destinaciji je v Prilogi 1.

3.2.2 JAVNE SLUŽBE IN ZAVODI ZA ZAŠČITO, REŠEVANJE IN POMOČ

Organizacije za zaščito, reševanje in pomoč so temelj reševanja kriz. Koordinacijo aktivnosti običajno prevzame Civilna zaščita, ki sodi pod Upravo RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo RS in ki zagotavlja tudi posebej usposobljene ekipe in opremo za odzivanje na posamezne vrste kriz. V destinaciji SRCE Slovenije delujeta **Štab Civilne zaščite občine Litija** in **Štab Civilne zaščite občine Šmartno pri Litiji**.

Del sistema so tudi gasilci, ki s svojimi ekipami ter opremo pomagajo pri požarih in drugih nesrečah. V destinaciji delujeta **Gasilska zveza Litija** in **Gasilska zveza Šmartno pri Litiji**.

Za varnost in red skrbijo enote policije, ki so dejavni na področjih zaščite in varnosti oseb ter premoženja, preprečevanja kriminalnih dejavnosti, urejanja premikajočega in mirujočega prometa. V destinaciji SRCE Slovenije za varnost in red skrbi **Polijska postaja Litija**. Pri teh nalogah lahko sodelujejo tudi enote vojske, ki pa ima tudi razne inženirske enote (za reševanje na primer industrijskih nesreč) ter zdravstvene enote.

Nujno medicinsko pomoč nudijo ekipe zdravstvenih domov ter bolnišnic kot del javne zdravstvene službe. V destinaciji medicinsko pomoč zagotavlja **Zdravstveni dom Litija**.

V sistem zaščite in reševanja v primeru kriz so vključeni tudi drugi izvajalci, podjetja in prostovoljne organizacije. V destinaciji SRCE Slovenije so to **Javno komunalno in stanovanjsko podjetje Litija d.o.o.** ter humanitarni organizaciji **Rdeči križ Slovenije – Območno združenje Litija** in **Župnijska Karitas Litija**, ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno.

Seznam javnih zavodov in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč v destinaciji SRCE Slovenije, s kontakti je v Prilogi 2 kriznega načrta. Seznam se ažurira ob vsaki spremembi oz. vsaj enkrat letno.

3.2.3 MEDIJI

Ob pojavu krize imajo mediji zelo pomembno vlogo, saj je hitra in transparentna informacija o pojavu krize ključna za obvladovanje negativnih vplivov krize na turizem. S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo, je izdelan seznam medijev (Priloga 3), ki imajo v destinaciji pomembno vlogo pri obveščanju javnosti. Seznam medijev in njihovih kontaktov se sprti ažurira.

3.2.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI

Razvojni center Srca Slovenije in Javni zavod Bogenšperk pri upravljanju s krizami sodelujeta in se povezujeta s ključnimi inštitucijami s področja turizma na državni ravni, in sicer s:

- Slovensko turistično organizacijo (STO) in
- Ministrstvom za gospodarstvo, turizem in šport (MGTS).

V primeru pojava lokalno omejene krize sodelovanje teče v smeri informiranja o pojavu krize in predvidenih aktivnostih za omilitev posledic krize ter o možnih oblikah pomoči pri reševanju posledic krize. V primeru pojava krize, ki zajema širše geografsko območje (regija, država, mednarodna skupnost), sodelovanje vključuje tudi koordinacijo ukrepov in aktivnosti za reševanje krize.

Kontaktne podatke STO in MGTS so v Prilogi 4 kriznega načrta. Kontaktne podatke se ažurirajo ob vsaki spremembi. Preverijo se najmanj enkrat letno.

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, Razvojni center Srca Slovenije in Javni zavod Bogenšperk vzpostavita tudi kontakt z veleposlaništvom, konzulati in predstavniki držav, katerih državljani so ti gosti.

3.2.5 KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM

Krizna skupina za turizem igra ključno vlogo pri upravljanju s krizami z vplivom na turizem v destinaciji. Njen glavni namen je zagotoviti organiziran, koordiniran pristop k odzivu na krize, ki omogoča sprejem hitrih in usklajenih akcij v primeru nastopa krize z vplivom na turizem. Njen glavni cilj je, da tvorno prispeva k reševanju kriz v destinaciji v sektorju turizma, takrat ko je to potrebno. Pri tem se poveže s kriznimi skupinami (Štabom civilne zaščite, Gasilsko zvezo, idr.), ki so pooblaščen za upravljanje s krizami v občinah ali v regiji.

Njena glavna naloga je vodenje, organiziranje in koordiniranje aktivnosti za reševanje kriz z vplivom na turizem v času pred krizo, ob pojavu krize in po končani krizi. Krizna skupina v času pred krizo pripravlja usmeritve in smernice za usklajeno ravnanje v primeru nastopa krize.

V destinaciji Srce Slovenije Litija – Šmartno pri Litiji je oblikovana krizna skupina, ki jo sestavljata dva stalna člana, en iz Občine Litija in en iz Občine Šmartno pri Litiji. Oba stalna člana krizne skupine imata funkcijo vodje krizne skupine in delujeta samostojno v primeru omejenosti krize na eno občino. V tem primeru vodi krizne skupine navežeta stik z vodjem intervencije (Občina ali OŠCZ ali drug vodja) in glede na vrsto in razširjenost krize imenujeta še druge člane krizne skupine, ki prevzamejo določene naloge krizne skupine.

V primeru, da kriza zajame obe občini, se oblikuje skupna krizna skupina za turizem, ki jo sestavljata stalna člana oz. vodji krizne skupine za posamezno občino. Vodenje skupne krizne skupine se določi takoj ob nastopu krize na podlagi medsebojnega dogovora obeh vodij občinskih kriznih skupin. V tem okviru se določi tudi glavni govorec.

Sestava krizne skupine, vloge in naloge obeh vodij krizne skupine ter njuna vloga v primeru, ko en od njiju ni dosegljiv so predstavljene v Tabeli 3.

Tabela 2: Krizna skupina za turizem destinacije SRCE Slovenije z nalogami vodij krizne skupine

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
VODJA KRIZNE SKUPINE OBČINA LITIJA	<ul style="list-style-type: none"> - Vodi krizno skupino. - Vzpostavi prvi stik z vodjem intervencije v primeru povečanega tveganja za pojav krize ali ob pojavu krize. - Vodi pripravo, potrditev in ažuriranje kriznega načrta za turizem - Sprejema odločitve o aktivaciji kriznega načrta. - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine v primerih, ko krizna situacija zahteva večje število oseb ali oseb s specifičnimi znanji in kompetencami za reševanje določene krizne situacije. - Organizira, koordinira in vodi sestanke krizne skupine. - Skrbi za komunikacijo krizne skupine s pristojnimi organi za reševanje v destinaciji. - Skrbi za povezovanje in komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje krize na regionalnem/nacionalnem nivoju. - Potrjuje / odobri sporočila za javnost. - Je glavni govorec (obveščanje javnosti) v času krize. - Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih. - Opravlja naloge vodje krizne skupine iz Občine Šmartno pri Litiji v primeru njegove odsotnosti. Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine ni dostopen v roku 1 ure po pojavu krize.
IME IN PRIIMEK	
ORGANIZACIJA	Razvojni center Srca Slovenije
FUNKCIJA	Direktor/ica
KONTAKTNI PODATKI	
VODJA KRIZNE SKUPINE OBČINA ŠMARTNO PRI LITJI	<ul style="list-style-type: none"> - Vodi krizno skupino. - Vzpostavi prvi stik z vodjem intervencije v primeru povečanega tveganja za pojav krize ali ob pojavu krize. - Vodi pripravo, potrditev in ažuriranje kriznega načrta za turizem - Sprejema odločitve o aktivaciji kriznega načrta. - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine v primerih, ko krizna situacija zahteva večje število oseb ali oseb s specifičnimi znanji in kompetencami za reševanje določene krizne situacije. - Organizira, koordinira in vodi sestanke krizne skupine. - Skrbi za komunikacijo krizne skupine s pristojnimi organi za reševanje v destinaciji. - Skrbi za povezovanje in komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje krize na regionalnem/nacionalnem nivoju. - Potrjuje / odobri sporočila za javnost.

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	<ul style="list-style-type: none"> - Je glavni govorec (obveščanje javnosti) v času krize. - Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih. <p>Opravlja naloge vodje krizne skupine iz Občine Litija v primeru njegove odsotnosti. Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine ni dostopen v roku 1 ure po pojavu krize.</p>
IME IN PRIIMEK	
ORGANIZACIJA	TIC Šmartno pri Litiji
FUNKCIJA	Direktor/ica
KONTAKTNI PODATKI	

V primeru krize večjega obsega, se krizna skupina razširi z dodatnimi člani, ki opravljajo še ostale naloge, ki jih je potrebno izvajati v času krize. V Tabeli 3 so predstavljene funkcije, vloge in naloge drugih članov krizne skupine za turizem. Te obsegajo naloge s področja komuniciranja z javnostmi, analitike in zbiranja informacij ter zagotavljanja tehnične opremljenosti krizne skupine. V Prilogi 5 je pripravljen vzorec Tabele za vpis dodatnih članov krizne skupine.

Tabela 3: Preglednica funkcij, vlog in nalog dodatnih članov krizne skupine

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
NAMESTNIK VODJE KRIZNE SKUPINE	<ul style="list-style-type: none"> - Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti. Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da oba vodja krizne skupine nista dosegljiva v roku 1 ure po pojavu krize. - Sodeluje z vodjo krizne skupine pri izvajanju nalog vodje skupine na podlagi predhodnega dogovora o delitvi nalog med njima. - Prevzame vlogo glavnega govorca v primeru odsotnosti vodje krizne skupine. - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine z novimi člani, če krizna situacija zahteva večje število oseb ali osebe s specifičnimi znanji in kompetencami za ravnanje v posamezni krizi. Predlog posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Preveri razpoložljivost prostorov za sestanke krizne skupine in obvešča člane krizne skupine o kraju sestankov. - Pripravi načrt korakov in procedur za pomoč gostom v destinaciji, žrtvam nesreče in njihovim svojcem, ki vključuje organiziranje namestitve za goste in njihove svojce, organizacija prevozov za goste in svojce, svetovanje gostom in svojcem žrtev, ipd.) Pri tem sodeluje s Štabom Civilne zaščite, ki vodi reševanje krize.
VODJA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	<ul style="list-style-type: none"> - Vodi zbiranje informacij o krizi. - Vodi zbiranje informacij o gostih v destinaciji. - Pripravlja sporočila za javnost in jih posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Prevzame vlogo glavnega govorca, v primeru da vodja krizne skupine in njegov namestnik nista dosegljiva. - Organizira intervjuje in tiskovne konference za medije. - Organizira obveščanje turističnih ponudnikov. - Organizira obveščanje svojcev gostov v destinaciji.
OPERATIVNI SODELAVEC ZA	<ul style="list-style-type: none"> - Ažurira sezname ključnih deležnikov v destinaciji (točke 4.2.1 do 4.2.4.),

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
KOMUNIKACIJO IN ANALITIKO	<ul style="list-style-type: none"> - Skrbi za delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (točka 3.3.1), - Zbira informacije o tveganjih za pojav kriz in pripravlja obvestila za krizno skupino, - Zbira informacije o krizi in pripravlja poročila za krizno skupino, - Zbira informacije o gostih v destinaciji. - Pripravlja zapisnike sestankov krizne skupine. - Pripravlja sporočila za javnost. - Pripravlja sporočila za turistične ponudnike. - Pripravlja sporočila za svojce gostov v destinaciji. - Skrbi za objavljanje informacij in vsebine na spletnih straneh in družbenih omrežjih, blogih in drugih aktualnih komunikacijskih kanalih. - Skrbi za sprotno obveščanje članov krizne skupine o situaciji. - Skrbi za sprotno merjenje učinkov kriznega komuniciranja.
TEHNIK	<ul style="list-style-type: none"> - Skrbi za ustrezne prostore in opremo prostorov za delo krizne skupine. - Nudi tehnično podporo članom krizne skupine (material, IT komunikacijska oprema, ipd.). - Skrbi za logistiko (organiziranje prevozov članov krizne skupine, medijev, idr.)

3.3 NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO

V času pred krizo so glavne aktivnosti usmerjene v vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav posameznih kriz in v redno usposabljanje turističnih ponudnikov in članov kriznih skupin. Z usposabljanjem se krepi sodelovanje med turističnimi ponudniki in inštitucijami za reševanje kriz v destinaciji.

3.3.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ

Večine kriz ni možno predvideti. Kljub temu je določene krize možno predvideti in s pomočjo vzpostavljenega informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav krize tudi prispevati k hitremu odzivu in s tem k uspešnejšemu reševanju in omilitvi negativnih vplivov na turizem. Med krize, ki jih je možno predvideti sodijo naravne nesreče in sicer:

- poplave reke in vodotokov,
- neurja, močan dež in točo ter
- požari v naravnem okolju zaradi suše.

Glavni vir informacij za predvidevanje navedenih naravnih nesreč so vremenske napovedi in napovedi Hidrometeorološkega zavoda Slovenije o predvidenih padavinah na posameznih območjih na podlagi katerih je možno pridobiti natančno oceno poplavne ogroženosti za naslednje 2-4 ure.

Za vzpostavitev in delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj je zadolžen Vodja krizne skupine.

Naloge v tem okviru zajemajo:

- redno spremljanje obvestil Hidrometeorološkega zavoda in redna komunikacija s Štabom civilne zaščite v občini.
- Obveščanje turističnih ponudnikov o tveganju za pojav krize in zbiranje povratnih informacij o njihovi pripravljenosti za primer pojava krize.

3.3.2 AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČNEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE

Proces in naloge v primeru povečanega tveganja za pojav določene krize so naslednje:

1. Vodja krizne skupine zbere oz. organizira zbiranje informacij o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo (stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.).
2. Vodja krizne skupine se poveže z Občino oz. Občinskim štabom civilne zaščite in/ali predstavnikom gasilske zveze ter ostalimi osebami, ki lahko prispevajo k pripravi za odziv v primeru nastopa krize.
3. Na podlagi pridobljenih informacij vodja krizne skupine sprejme odločitve o povečanju krizne skupine z dodatnimi člani ter imenuje dodatne člane krizne skupine.
4. Vodja krizne skupine skliče sestanek krizne skupine na katerem se člani seznanijo z njihovimi nalogami in vlogami, s stopnjo tveganja, območjih z največjim tveganjem, o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo (stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.).
5. Pripravi se podroben načrt reševanja v primeru nastopa krize s poudarkom na načrtu evakuacije gostov na ogroženih območjih. Načrt reševanja se posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.
6. 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.
7. Pripravi se osnutek prvega sporočila za javnost za primer nastopa krize.
8. V primeru zmanjšanja tveganja se pripravi obvestilo turističnim ponudnikom o zmanjšanju tveganja za pojav krize oz. o preklicu tveganja.
9. V primeru nastopa krize se začnejo izvajati aktivnosti, opredeljene v Navodilih in smernicah za aktivacijo kriznega načrta (Poglavje 4).

3.3.3 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. Zato vodi krizne skupine:

1. **V letu dni od julija 2023 v sodelovanju s Občinskim štabom civilne zaščite in zvezama gasilskih društev organizirata simulacijo krize (vajo), v kateri sodelujejo turistični ponudniki.**

Prednost pri izbiri teme imajo krize, za katere je bilo v zadnjih 12 mesecih zaznano povečano tveganje in krize, ki imajo največji vpliv na turizem. Pri izbiri lokacije se upoštevajo območja z največjo koncentracijo turistov ali dnevnih obiskovalcev destinacije.

Po izvedbi usposabljanja se pripravi poročilo z glavnimi ugotovitvami in predlogi aktivnosti za izboljšanje stopnje pripravljenosti krizne skupine in turističnih ponudnikov na reševanje kriz v turizmu.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

- 2. Vsako leto organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo vodij krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.** Glavni namen usposabljanja je zagotoviti čim boljše strokovno usposobljenost in pripravljenost vodij krizne skupine za krizno komuniciranje še v času pred pojavom krize.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine

Vodji občinskih kriznih skupin predhodno preverita možnosti za organizacijo skupne simulacije krize in usposabljanj.

3.3.4 ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU

Za uspešno reševanje krize je potrebno zagotoviti vsaj minimalna finančna sredstva. V primeru pojava krize se v najkrajšem možnem času pripravi predračun z oceno stroškov za financiranje nujnih ukrepov v prvi fazi krize. Sredstva za ta namen so zagotovljena v okviru občinskih proračunov, na postavkah programskega področja 07 Obramba in ukrepi ob izrednih dogodkih, 0703 Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami.

Za reševanje posledic krize se v sodelovanju in po dogovoru z Občino pripravi Ocena škode kot podlaga za pridobitev državne pomoči za reševanje posledic škode v skladu z veljavno zakonodajo.

Sredstva za izvedbo letnih usposabljanj članov krizne skupine in turističnih ponudnikov ter sredstva za vzdrževanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav krize se zgotovijo v letnih proračunih nosilcev kriznega upravljanja v turizmu v obeh občinah.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem.

3.3.5 REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM

Krizni načrt za turizem ni enkraten dokument, temveč je dokument, ki se stalno posodablja v skladu z aktualno situacijo.

Vodji krizne skupine posodabljata krizni načrt za turizem vsaj enkrat letno oz. sprotno v primeru sprememb pri vodjih krizne skupine in pri drugih pomembnih deležnikih v destinaciji. Sprotne posodobitve kriznega načrta za turizem vključujejo ažuriranje podatkov (imena, kontaktni podatki) o:

- vodjih krizne skupine,
- turističnih ponudnikov v destinaciji,
- vseh drugih deležnikov javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- medijih,
- kontaktih za reševanje kriz na Slovenski turistični organizaciji in ministrstvu, pristojnim za turizem.

Krizni načrt se dopolnjuje s poročili o izvedenih usposabljanjih za reševanje kriz, s poudarkom na vnosu ugotovitev in izkušenj v krizni načrt. V primeru pojava kriz v destinaciji, se krizni načrt dopolnjuje z ugotovitvami in izkušnjami pri reševanju krize. Kriznemu načrtu se priloži evalvacijsko poročilo za vsako krizo.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine

4 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

V tem poglavju so predstavljena navodila, smernice, ukrepi in aktivnosti za ravnanje v primeru nastopa krize. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na tri faze in sicer na:

- prve, nujne reakcije takoj po nastopu krize,
- kratkoročne ukrepe,
- dolgoročne 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.

4.1 UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

Ukrepi in aktivnosti, ki jih je potrebno začeti izvajati takoj po nastopu krize zajemajo naslednje sklope:

1. Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem v destinaciji
2. Zagotovitev varnosti turistov
3. Nujna popravila osnovne infrastrukture
4. Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji
5. Krizno komuniciranje – aktivacija sistema kriznega komuniciranja

4.1.1 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 (prireditveni prostori, večji turističnih ponudniki in sicer grad Bogenšperk, rudnik Sitarjevec, GEOSS, kulturne in športne dvorane, 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.

Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji

V prvem koraku se pripravi Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji. Od rezultatov tega poročila je odvisen obseg in vsebina vseh nadaljnjih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize.

Tabela 4: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je turistov v destinaciji ob pojavu krize?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Evidenca prijav in odjav gostov (e Turizem, AJ PES)
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)	Grad Bogenšperk: Rudnik Sitarjevec: GEOSS: Športne, kulturne dvorane: Prireditveni prostori: Drugi:	Kontaktne osebe posameznih atrakcij po seznamu iz poglavja 4.2.
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:	Kontaktne osebe posameznih atrakcij po seznamu iz poglavja 4.2.

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Ali so območja, kjer se nahajajo turisti dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Štab CZ. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 4.2.
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Kontaktne osebe posameznih atrakcij po seznamu iz točke 4.2. Štab CZ. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 4.2.
V primeru nedostopnosti vprašanje: Za koliko časa (dni) je zagotovljena nemotena oskrba gostov?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Druga smiselna vprašanja glede na aktualno situacijo.		

Poročilo o o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji se sproti dopolnjuje z aktualnimi informacijami.

Odgovorna oseba za pripravo poročila o stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji: Vodja krizne skupine ali drug pooblaščen sodelavec

Ocena posledic krize za turizem

V drugem koraku se ocenijo posledice krize za turizem. Podlaga za pripravo te ocene je seznam možnih posledic za turizem za posamezne najbolj možne krize v destinaciji, ki je predstavljen v spodnji tabeli.

Tabela 5: Seznam možnih posledic posameznih najbolj možnih vrst kriz za turizem v destinaciji

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
POPLAVE REKE IN VODOTOKOV	VISOKA	spomladi, jeseni	Poplavno območje ob reki Savi in večjih vodotokih Reka (od KS Jevnica do KS Sava); (levi in desni breg potoka v naselju Štangarske Poljane in nižinski del naselja Gozd - Reka)	Materialna škoda na turističnih objektih. Poškodbe, utopitve, psihična prizadetost gostov. Poškodbe prometne infrastrukture in posledično otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Motena oskrba gostov.	VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NEURJA, MOČAN DEŽ IN TOČA	VISOKA	spomladi, poleti (toča), jeseni	Celotno območje	Materialna škoda na turističnih objektih. Poškodbe, psihična prizadetost gostov. Poškodbe prometne infrastrukture in posledično otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Motena oskrba gostov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena komunikacija.	VELIK
ZEMELJSKI PLAZOVI	VISOKA	spomladi, poleti, jeseni povezano s padavinami	Pretežno v hribovitih predelih (KS Jevnica, Kresnice, Hotič, Vače, Polšnik, Dole pri Litiji, KS Velika Štanga in Štangarske Poljane)	Materialna škoda na turističnih objektih. Poškodbe, psihična prizadetost gostov. Poškodbe prometne infrastrukture in posledično otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Motena oskrba gostov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena komunikacija.	MAJHEN za destinacijo; VELIK za turistične ponudnike, ki bi bili neposredno prizadeti.
POTRES	ZELO VISOKA (območje z močjo potresa 8 po MSK)	vse leto	Nižinski del	Materialna škoda na turističnih objektih. Porušitev objektov kulturne dediščine (grad, muzeji). Poškodbe, psihična prizadetost, smrt. Poškodbe prometne infrastrukture - otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena oskrba gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.	VELIK
POŽARI	VISOKA	spomladi, poleti	V naravi, industrijski objekti, prometnem omrežju, strnjenih naseljih	Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje turističnih atrakcij (kulturna dediščina, naravno okolje - gozd).	MAJHEN v primeru omejenega požara; VELIK v primeru obsežnejših

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.	požarov v naravi ali glavnih turističnih atrakcijah (grad, rudnik, itd.)
JEDRSKA NESREČA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	ZELO VELIK
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	VISOKA	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
ZASTRUPITVE	SREDNJA	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)
POŠKODBE	VELIKA	spomladi - jeseni	Celotno območje, narava (aktivnosti v naravi)	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Omejenost gibanja, poškodbe, smrt. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov
INVAZIJA ZDRAVJU NEVARNIH ŽIVALI (MIŠI, STENICE, IPD.)	MAJHNA	vse leto	Celotno območje	Neprijetnost za goste. Tveganje za zdravje. Obisk zdravnika. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	SREDNI v primeru individualnih pojavov VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Smrt. Omejenost gibanja. Motena oskrba gostov.	VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Nezmožnost nadaljevanja obiska.	

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji se pripravi opisno in po možnosti tudi kvantitativno predstavi pomen in obseg posamezne posledice za turizem v destinaciji.

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer potresa

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

Kakšna je materialna škoda na objektih kulturne dediščine?

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Katere? Ali je zaradi tega otežena dostopnost do posameznih turističnih območij?

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?

Ocena posledic krize za turizem v destinaciji služi kot podlaga za pripravo prvih sporočil javnosti o krizi in posledicah krize za turizem v destinaciji.

Odgovorna oseba za pripravo ocene posledic krize za turizem v destinaciji: Vodja krizne skupine ali drug pooblaščen sodelavec

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).

Pregled najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize je razviden iz spodnje tabele.

Tabela 6: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
POPLAVE REKE IN VODOTOKOV	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
NEURJA, MOČAN DEŽ IN TOČA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
ZEMELJSKI PLAZOVI	Ni pričakovanih pomembnejših reakcij, razen v primeru neposredne škode na turističnih objektih ali močno poškodovanih infrastrukturnih objektov, ki bi otežili dostop in oskrbo gostov.	MAJHEN za destinacijo. VELIK za turistične ponudnike, ki bi bili neposredno prizadeti.
POTRES	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	VELIK
POŽARI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja naravnega okolja ali turističnih objektov in kulturne dediščine.	MAJHEN v primeru omejenega požara. VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi ali glavnih turističnih atrakcijah (grad, rudnik, itd.).
JEDRSKA NESREČA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0. DOLGOROČNO Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.	ZELO VELIK
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.	VELIK
ZASTRUPITVE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastrupitve.	MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt). VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije.
POŠKODBE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb. VELIK

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
		v primeru poškodb večjih skupin gostov.
INVAZIJA ZDRAVJU NEVARNIH ŽIVALI (MIŠI, STENICE, IPD.)	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.	SREDNJI v primeru individualnih pojavov. VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji.
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja.	VELIK

Odgovorna oseba za pripravo poročila o pričakovanih reakcijah gostov: Vodja krizne skupine ali drug pooblaščen sodelavec

Poročilo o resnosti krize in njenem vplivu na turizem se obravnava na sestanku krizne skupine takoj po pripravi in predstavlja podlago za pripravo prvih ukrepov in aktivnosti za reševanje krize in zmanjševanje negativnih vplivov krize na turizem v destinaciji.

4.1.2 ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV

Zagotavljanje varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev, ki so v času pojava krize v destinaciji, je prioriteten ukrep ob pojavu vsake krize. V tem okviru so glavne aktivnosti naslednje:

Organiziranje zdravstvene pomoči turistom takoj po nastanku krize.

Ta aktivnost se izvaja v sodelovanju s štabom civilne zaščite in zdravstveno službo. Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru so predvsem:

- zbiranje informacij o turistih in dnevnih obiskovalcih in njihovem stanju,
- posredovanje in izmenjava teh informacij s štabom civilne zaščite in zdravstveno službo,
- vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki,
- spremljanje zdravstvenega stanja gostov,
- druge naloge v dogovoru s štabom civilne zaščite in zdravstveno službo.

Organiziranje oskrbe turistov v destinaciji.

V tem okviru se vzpostavi komunikacija s turističnimi ponudniki, pri katerih so nastanjeni turisti, in pripravi načrt za zagotovitev osnovne oskrbe turistov. Pri organiziranju oskrbe se krizna skupina vključi v aktivnosti krizne skupine, odgovorne za oskrbo vseh oseb, ki jih je prizadela kriza (štab civilne zaščite, Karitas, Rdeči križ ipd.).

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.

Naloga 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.

4.1.3 NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE

V kolikor je zaradi krize prišlo do poškodb osnovne infrastrukture, zaradi česar je 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:

- priprava pregleda nujnih infrastrukturnih popravil na območjih, na katerih je zaradi krize prišlo do motenj v oskrbi gostov,
- obveščanje in dogovor z občinama in/ali pristojnimi ministrstvi za čim prejšnjo sanacijo poškodb.

4.1.4 VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI

V primerih, ko imamo v krizi tudi poškodovane goste ali celo žrtve nesreč, je potrebno čimprej vzpostaviti sistem za obveščanje svojcev gostov. V tem okviru krizna skupina za turizem izvaja naslednje naloge:

- 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 redno komunikacijo s štabom civilne zaščite, zdravstveno službo in turističnimi ponudniki z namenom sprotnega zbiranja informacij o stanju gostov v destinaciji.
- Organizira prihod in bivanje svojcev gostov v destinaciji oz. najbližji destinaciji. V tem okviru določi mesto (naslov), kjer se zbirajo svojci žrtev.

- Organizira svetovanje svojcem žrtev nesreče.
- V primeru smrtnih žrtev pripravi sožalno sporočilo za svojce, ki ga posreduje tudi glavnemu govorniku krizne skupine.

Primer sporočila v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev

»Vodja krizne skupine za turizem Razvojnega centra SRCE Slovenije / Javnega zavoda Bogenšperk (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.«

4.1.5 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.

Obseg in način kriznega komuniciranja je odvisen od vrste krize in od njenega vpliva na turizem v destinaciji.

Scenarij, ukrepi in aktivnosti kriznega komuniciranja so predstavljeni v nadaljevanju.

Določitev vloge krizne skupine za turizem za krizno komuniciranje.

Osnovno pravilo in prvi korak na področju kriznega komuniciranja je preveriti in uskladiti način komuniciranja z organizacijo, ki uradno prevzema vodilno vlogo v občinah za reševanje krize (Štab civilne zaščite, Občina, Gasilska zveza, idr.). Pri tem velja naslednje pravilo:

1. **V primeru**, da iz Ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem (točka 5.1.1.) izhaja, **da kriza ne vpliva pomembno na turistični sektor**, se krizno komuniciranje prepusti organizaciji, ki vodi reševanje krize. Krizna skupina se vključuje v glavno skupino za krizno komunikacijo na nivoju občin v primeru, če to želi organizacija, ki vodi reševanje.
2. **V primeru**, da rezultati Ocene resnosti krize kažejo na **pomembne posledice za turizem**, krizna skupina za turizem na svoji prvi seji takoj po pojavu krize imenuje posebno skupino za krizno komuniciranje, ki jo sestavljajo:
 - Vodja krizne skupine ali njegov namestnik, ki obenem tudi prevzame vlogo glavnega govornika.
 - Vodja komuniciranja z javnostmi,
 - Operativni sodelavec za krizno komuniciranje.

V primeru pojava kriz večjega obsega, se skupina za krizno komuniciranje dopolni z dodatnimi osebami s specifičnimi znanji za:

- komuniciranje preko družbenih omrežij,
- merjenje medijske izpostavljenosti in medijskih odzivov,

- tehnično pomoč pri pripravi in distribuciji sporočil za javnost in organizaciji tiskovnih konferenc (priprava tiskanih izjav, ureditev prostorov, ipd.).

Pri izvajanju kriznega komuniciranja se upoštevajo **temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja** (UNWTO, 2011), ki so predstavljena v spodnji tabeli.

Tabela 7: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja

NAČELO	OPIS
Hitra odzivnost	Objavite izjavo o krizi čim hitreje in tudi v nadaljevanju poskrbite za hitro odgovarjanje na vprašanja. V primeru, da bo nekdo drug prej objavil informacije, bodo mediji povzemali po tem viru, kar pa lahko vodi v napačno informiranje javnosti, povečuje verjetnost pretiranega odziva na krizo in zmanjšuje verodostojnost krizne skupine kot glavnega vira informacij.
Odkritost	Navedite vse relevantne in preverjene podatke. Dejstev nikoli ne izkrivljamo oz. prilagajmo tako kot nam v danem trenutku mogoče ustreza.
Jasnost	Jasno in jedrnato izrazite svoja sporočila. Manj besed bo vedno bolj učinkovito.
Natančnost	Preden komunicirate, preverite ali so podatki in informacije točni. Nikoli ne sodite ali sklepajte brez preverjenih informacij in dejstev!
Transparentnost	Vedno navedite, kdo je vir informacij. Informacije brez jasnega vira zmanjšujejo kredibilnost!
Iskrenost	Verodostojnost temelji na dojemljanju poštenosti. Nikoli ne recite "brez komentarja", ker to lahko pomeni, da se nekaj prikriva, kar je potencialno negativno. Če ne poznamo odgovora, obljubimo, da ga bomo pridobili.
Sočutnost	Vedno najprej pokažimo naše sočutje do žrtev in prizadetih v krizi. To se mora odraziti v vseh sporočilih in v vseh izjavah glavnega govornika.
Dostopnost	Bodite dostopni medijem v kratkem času. Če ne bodo hitro dobivali vaših sporočil, bodo oblikovali svoje in s tem ustvarili svojo zgodbo, ki ne bo nujno pozitivno vplivala na turizem.
Čim bolj sprotno posodabljanje informacij	Pripravite urnik obveščanj javnosti, vključno z urinkom tiskovnih konferenc, ki se ga morate držati. S tem boste zagotovili, da boste vi vodili komunikacijo in ne kdo drug.
Enako sodelovanje z vsemi mediji	Ne favorizirajte posameznih medijev! Vzpostavite sodelovanje z vsemi zainteresiranimi mediji. To krepi spoštovanje, zaupanje in verodostojnost krizne skupine za turizem.
Strpnost	Ne spuščajte se v konflikte z mediji, ker to lahko vodi v zmanjšanje ugleda krizne skupine. Izogibajte se obtoževanju drugih, tudi če bi bilo to upravičeno. Naj to storijo drugi.

Vir: Povzeto po (UNWTO, 2011)

Imenovanje posebne skupine za krizno komuniciranje.

Glede na pomen krize za turizem in ob upoštevanju dogovorov z vodilno organizacijo za reševanje krize krizna skupina na prvem sestanku imenuje posebno skupino za krizno komuniciranje, ki jo sestavljajo strokovnjaki s področja komuniciranja in uporabe sodobnih informacijskih tehnologij. Pri sestavi

posebne skupine za krizno komuniciranje upoštevamo zahtevana znanja in kompetence posameznih članov skupine. Vodenje posebne skupine za krizno komuniciranje prevzame Vodja komuniciranja z javnostmi.

Imenovanje glavnega govorca.

Glavni govorec je oseba, ki edina komunicira oz. posreduje informacije in izjave javnostim. Glavni govorec je Vodja krizne skupine. V primeru, da je kriza zajela obe občini v destinaciji, se vodi dogovorita, kdo bo glavni govorec v imenu celotne destinacije. V primeru odsotnosti obeh vodij krizne skupine, vlogo govorca prevzame najbolj kompetentna oseba za to vlogo, ki je v času pojava krize prisotna in lahko opravlja to funkcijo.

Zaželeno kompetence glavnega govorca so:

- izkušnje ravnanja z mediji;
- sproščen nastop pred televizijo in novinarji;
- govori jasno, jedrnato, ostaja pri sporočilu;
- vzbuja samozavest, iskrenost in verodostojnost;
- poznavanje organizacije;
- poznavanje krize (UNWTO, 2011).

Priprava pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje.

Z namenom čim boljše pripravljenosti krizne skupine za komuniciranje in njene sposobnosti hitre reakcije v času pojava krize je v spodnji tabeli pripravljen opomnik za pripravo osnovnih informacij, ki jih potrebujemo za hiter zagon delovanja te skupine.

Tabela 8: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kje se bo skupina srečevala?	
Kdaj se bo skupina sestajala? Določiti je potrebno urnik. Predvidijo se redni sestanki skupine.	
Kdo bo vodil sestanke?	
Kdo bo dokumentiral razprave, vprašanja in odločitve?	
Kdo je glavni govorec?	
Kdo bo zbiral informacije o krizi in komu jih bo posredoval?	
Kdo bo pripravljala sporočila za javnost in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljala sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja: (twitter, instagram, facebook, youtube, idr.) Posamezni mediji (po adreimi kontaktov medijev iz točke 4.2.3.)	
Kdo bo spremljal in odgovarjal na vprašanja in objave na družbenih omrežjih?	
Kontaktne podatke članov skupine:	
telefon	
e-mail	

Priprava pisnih postopkov za delovanje posebne skupine za krizno komuniciranje lahko pokaže, da število članov te skupine ni zadostno oz. skupini manjkajo osebe s specifičnimi znanji in kompetencami. V tem primeru je potrebno razširiti skupino z osebami, ki imajo manjkajoča znanja in kompetence.

Priprava urnika komuniciranja z javnostmi.

Za zagotovitev čim bolj učinkovitega komuniciranja z vsemi javnostmi se pripravi urnik komuniciranja, v katerem se določi kdaj, s kom in na kakšen način komunicirati. Okviren opomnik za pripravo urnika komuniciranja je predstavljen v spodnji tabeli.

Tabela 9: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja

VRSTA SPOROČILA	MEDIJI PO ADREMI	SPLETNA STRAN	DRUŽBENA OMREŽJA
IZJAVA ZA JAVNOST – PRVO SPOROČILO takoj po pojavu krize	✓	✓	✓
IZJAVA ZA JAVNOST – DRUGO SPOROČILO takoj po pridobitvi informacij o krizi	✓	✓	✓
IZJAVA ZA JAVNOST – TRETJE IN NASLEDNJA SPOROČILA PO VNAPREJ DOLOČENEM URNIKU (npr. vsak dan ob 9.00 in 19.00)	✓	✓	✓
TISKOVA KONFERENCA – po pridobitvi zanesljivih informacij o krizi.	✓		
INTERVJUJI	✓		
SPREMLJANJE ODZIVOV V MEDIJIH IN DRUŽBENIH OMREŽJIH – PRIPRAVA ODZIVA na netočne ali senzacionalistične objave v čim krajšem času			✓
IZJAVA ZA JAVNOST PO ZAKLJUČKU KRIZE	✓	✓	✓

V nadaljevanju so predstavljeni osnovni napotki za pripravo najpomembnejših sporočil in odzivov.

Prvo sporočilo za javnost.

Prvo sporočilo za javnost se pripravi čim prej (v prvih nekaj urah) po pojavu krize in še preden se zberejo vse informacije o krizi. Prva informacija je namenjena pozicioniranju krizne skupine in Razvojnega centra SRCE Slovenije oz. Javnega zavoda Bogenšperk v javnosti kot pristojnih organizacij za informiranje o krizi in njenih vplivih na turizem. V prvi izjavi je zato potrebno jasno napisati, katera organizacija oz. institucija vodi reševanje krize in kakšna je vloga krizne skupine za turizem pri tem.

VZOREC PRVE IZJAVE

Razvojni center SRCE Slovenije / Javni zavod Bogenšperk in njegova krizna skupina za turizem intenzivno zbira informacije o dogodku, ki se je zgodil (čas in lokacija). Pri tem tesno sodelujemo s [pristojno 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 ponudikov). 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.

Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani Oceni resnosti krize in njenih vplivov na turizem (točka 4.1.1.). Vsebina mora biti jedrnata, pregledna in mora temeljiti na verodostojnih informacij, brez predvidevanj in subjektivnih mnenj. Za pripravo drugega in vseh naslednjih sporočil za javnost se uporabi spodaj predstavljena zasnova.

Tabela 10: Zasnova izjave za javnost

NASLOV
Naslov mora biti kratek, poveden in prepričljiv. Piše se z velikimi črkami.
KONTAKTNI PODATKI
Oseba – tisti, ki je objavil sporočilo, e-pošta in telefon namenjen za komuniciranje z javnostmi, naslov Razvojnega centra SRCE Slovenije / Javnega zavoda Bogenšperk
ZA TAKOJŠNJO OBJAVO
Navedemo, da gre za aktualno informacijo.
DATUM IN KRAJ OBJAVE
Navedemo datum in kraj objave.
PRVI ODSTAVEK OBJAVE
Podamo ključne informacije o krizi, predstavljene jasno in jedrnato na zelo prepričljiv način. Od kakovosti tega odstavka je odvisno, ali bodo bralci brali naprej ali se bodo ustavili na tej točki. V tem odstavku podamo osnovne odgovore na vprašanja:
<ul style="list-style-type: none"> - Kaj se je zgodilo? - Kdaj se je zgodilo? - Kje se je zgodilo? - Kako se je zgodilo?
DRUGI IN TRETJI ODSTAVEK
Predstavimo dodatne informacije in razširimo podrobnosti krize:
<ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe; - poškodbe in smrti; - prizadevanja za reševanje in obnovo; - ekonomski učinek.
NASLEDNJI ODSTAVEK
Citiramo, povzamemo izjave iz verodostojnih virov, v primeru da jih imamo.
<ul style="list-style-type: none"> - Citati morajo biti relevantni za ključna vprašanja in probleme krize. - Citati lahko vključujejo eno ali več ključnih sporočil naše organizacije.
ZAKLJUČNI ODSTAVEK
Na kratko predstavimo poslanstvo in dejavnosti Razvojnega centra SRCE Slovenije / Javnega zavoda Bogenšperk.

VZOREC DRUGE IZJAVE 1

NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU, GRADU, RUDNIKU)

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Litija, Šmartno pri Litiji, DATUM. V [turističnem objektu, gradu, rudniku] je dne xxxxx izbruhnil požar. V času dogodka je bilo v objektu [število] [gostov/obiskovalcev] in (število) osebja, ki je hitro evakuiralo in oskrbelo goste. [Nihče ni bil/število je bilo] [poškodovanih in/ali mrtvih]. Gasilcem je uspelo omejiti in pogasiti požar v [času] od prvega klica. Prva poročila [gasilcev] kažejo, da je [turistični objekt] [rahlo/huje poškodovan]. Glavne poškodbe so bile že sanirane tako, da je objekt že dostopen za obiskovalce. Medtem, ko se nadaljuje z odpravo posledic požara, je vodstvo (turističnega objekta, gradu, rudnika) sprejelo odločitev, da bo vsem gostom/obiskovalcem ponudilo ugodnost (npr. zagotovilo brezplačno bivanje, brezplačen obisk znamenitosti ipd.).

Turistični objekt / grad /rudnik bo o vseh nadaljnjih ukrepih obveščal goste/obiskovalce preko svojih spletnih strani (link do spletne strani).

Poslanstvo, vizija in dejavnost turističnega objekta / gradu, rudnika. Zelo na kratko.

Poslanstvo, vizija in dejavnost Razvojnega centra SRCE Slovenije / Javnega zavoda Bogenšperk.

VZOREC DRUGE IZJAVE 2

NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE S HRANO V (IME OBJEKTA)

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Litija, Šmartno pri Litiji, DATUM. [Turistični objekt] je obvestil lokalne oblasti in v sodelovanju z NIJZ preiskuje vzrok bolezni med [številom] gostov v objektu. Prvi primeri bolezni so se pojavili [datum] pri [gostih] s simptomi, kot so [zvišana telesna temperatura/driska/dehidracija/bruhanje/želodčni krči], [število] ur po jedi [kosilo/večerja/iz bifeja] v [turističnem objektu]. Prizadete goste so takoj oskrbeli in prejel zdravniško oskrbo v (ime bolnice). [Število] prizadetih gostov še vedno okreva v bolnišnici in bodo verjetno odpuščeni v naslednjih dneh, oz. po opravljenih potrebnih pregledih je [število] že izpuščeno iz bolnišnice.

Po zbranih informacijah, v drugih objektih v destinaciji ni bilo zaznanih primerov zastrupitve.

Direktor podjetja (objekta, ime in priimek) je v svoji izjavi danes dejal, da obžaluje ta incident in se zavzema, da bo podrobna preizkava odkrila prave vzroke zastrupitve. [Turistični objekt] je prepoznan po visokokakovostnih storitvah že vrsto let. Podjetje stremi k najvišjim higienskimi standardom, osebje pa redno izvaja vsa potrebna preverjanja. Zdravje in dobro počutje gostov je po njegovih navedbah na prvem mestu. [ime turističnega objekta] bo ostaja [odprto/zaprto do nadaljnjih preiskav]. To je osamljen primer, novih primerov ni bilo od [datum] in prepričani smo, da je situacija pod nadzorom,« je dodal [ime].

Kratka predstavitev podjetja.

Kratka predstavitev in vloga Razvojnega centra SRCE Slovenije / Javnega zavoda Bogenšperk pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- Spletna stran turističnega objekta
- Spletna stran SRCE Slovenije / Bogenšperk
- Primarni kontakt v turističnem objektu
- Spletna stran in kontakt odgovorne zdravstvene službe

- Ozadje/informacijski list o turističnem objektu in območju/regiji kot turistični destinaciji
- Vsi drugi viri pomembnih ustreznih informacij.

Tiskovna konferenca.

Po prvih izjavah za javnost in ko krizna skupina za turizem pridobi jasno sliko o stanju in posledicah krize, se skliče prva tiskovna konferenca, ki ji sledijo druge tiskovne konference. Koliko in v kakšnem časovnem zaporedju se izvajajo tiskovne konference, je odvisno od pomena krize in obsega pričakovanih negativnih vplivov na turizem v destinaciji.

Intervjuji.

Na željo medijev se organizirajo intervjuji z glavnim govorcem. Za pripravo na intervjuje je potrebno dobiti vprašanja vnaprej, da se glavni govorec lahko pripravi in tudi pridobi vse želene informacije o krizi.

Zadnja izjava za javnost.

Po zaključku krize se pripravi zadnja izjava za javnost. V tej izjavi se poudari poslanstvo, vizija in cilji razvoja turizma v destinaciji, tudi v kontekstu morebitnih spremenjenih razmer in novih priložnosti, ki so nastale kot posledica krize.

4.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE

Takoj, ko so izvedeni nujni ukrepi, se prične z izvedbo ukrepov za začetek obnove. Najpomembnejši kratkoročni ukrepi so naslednji:

- **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 turizem v destinaciji. Predlogi se pripravijo v sodelovanju z Občinama in v primeru obsežnejših negativnih posledic za turizem s pristojnim ministrstvom za turizem (MGST).

Dokler se ključna infrastruktura in objekti, ki jih uporabljajo turisti na prizadetem območju, ne popravijo, je treba prizadevanja za spodbujanje okrevanja destinacije omejiti na območja, ki sta jih nesreča ali incident ni prizadela. Na najbolj prizadetih območjih lahko popolna obnova traja nekaj časa, zato je pomembno lokalizirati območja, ki dlje časa ne bodo dostopna za turiste in v promocijskih sporočilih poudariti območja, ki so že ali bodo v kratkem primerna za turistično dejavnost.

PRIMERI PROMOCIJSKIH SPOROČIL

Pridite – destinacija je pripravljena za vaš obisk.

Destinacija Srce Slovenije Litija – Šmartno vas potrebuje bolj kot kdajkoli prej.

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

Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene.

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.

4.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE

Po zaključku krize se ukrepi usmerijo v obnovo in okrevanje turizma v destinaciji. V sodelovanju s turističnimi ponudniki krizna skupina za turizem pripravi program ukrepov za okrevanje turizma v destinaciji. Obseg in vsebina programa je odvisna od vrste in obsega posledic krize na turizem v destinaciji, vključuje pa naslednja področja ukrepov:

- Razvoj infrastrukture.
- Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem v destinaciji (subvencije, davčne olajšave, druge spodbude, ki prispevajo k ugodni klimi za investiranje v turizem v destinaciji).
- Vlaganje v kadre.
- Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije.
- Diverzifikacija trgov in turističnih proizvodov in doživetij.

5 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA

Po zaključku krize in izvedbi ukrepov in aktivnosti za reševanje krize je potrebno pripraviti evalvacijo izvajanja kriznega načrta, s katero ugotovimo:

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

Postopek priprave evalvacije kriznega načrta je naslednji:

1. Pripravimo seznam ukrepov in aktivnosti, opredeljenih za reševanje krize v kriznem načrtu.
2. Za vsak ukrep in aktivnost vsak sodelujoči član krizne skupine in drugi sodelujoči individualno oceni:
 - v kakšni meri je bila izvedba ukrepa učinkovita,
 - katere so bile težave, slabosti in ovire pri izvajanju.
 - ali je bil ukrep oz. aktivnost učinkovit.

Na koncu poda tudi njegove predloge za izboljšave posameznih ukrepov in aktivnosti.

3. Rezultati individualne ocene se prediskutirajo na skupnem srečanju članov krizne skupine in pripravijo skupni zaključki.

4. Zaključki in ugotovitve se smiselno vključijo v nadgrajen krizni načrt.

Evalvacijo pripravimo tudi po vsaki izvedbi simulacije krize. V tem kontekstu preverimo predvsem, ali so načrtovani ukrepi in aktivnosti v kriznem načrtu izvedljivi in ali smo pri simulirani aktivaciji kriznega načrta zaznali pomanjkljivosti in ovire pri izvedbi in morda našli boljše rešitve za izvedbo.

6 LITERATURA IN VIRI

- COMCEC. (2017). Risk & Crisis Management in Tourism Sector. Recovery from Crisis in OIC Member Countries. *10th Meeting of Tourism Working Group* (str. 31). Ankara: COMCEC Coordination Office.
- Občina Litija. (2020). *Načrt obrambe in reševanja za muzej rudnika Sitarjevec - izvozni in glavni rov*. Litija: Občina Litija.
- Občina Litija. (2021). *Ocena ogroženosti občine Litija pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Litija: Občina Litija.
- Občina Šmartno pri Litiji. (2021). *Ocena ogroženosti občine Šmartno pri Litije pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Šmartno pri Litiji: Občina Šmartno pri Litiji.
- Pavlakovič B., P. I. (2016). *Priročnik za načrtovanje kriznega upravljanja v turizmu*. Maribor: UM, FT.
- Razvojni center Srca Slovenije. (2018). *Strateške smernice razvoja turizma v občinah Litija in Šmartno pri Litiji do leta 2025*. Litija: Razvojni center Srca Slovenije.
- UNWTO. (2011). *Toolbox for Crisis communication in Tourism*. Madrid, Španija.