Glavni sigurnosni izazovi u suvremenom turizmu

Martinez, Ina

Master's thesis / Diplomski rad

2016

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:122:445834

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Studij poslovne ekonomije – smjer turizam

DIPLOMSKI RAD br. 53/PE/2016

GLAVNI SIGURNOSNI IZAZOVI U SUVREMENOM TURIZMU

Student:

Ina Martinez, mat.br.0141/336D

Mentor:

doc. dr. sc. Petar Kurečić

Varaždin, veljača 2016.

SVEUČILIŠTE SJEVER

SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN

Studij poslovne ekonomije – smjer turizam

DIPLOMSKI RAD br. 53/PE/2016

GLAVNI SIGURNOSNI IZAZOVI U SUVREMENOM TURIZMU

Student:

Ina Martinez, mat.br. 0141/336D

Mentor:

doc. dr. sc. Petar Kurečić

Varaždin, veljača 2016.

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentoru doc.dr.sc. Petru Kurečiću na iskazanom povjerenju, vodstvu i korisnim informacijama tijekom izrade diplomskog rada.

Zahvaljujem svim profesorima i asistentima sa Sveučilišta Sjever na suradnji, ugodnom boravku i stečenim znanjima.

Posebno se želim zahvaliti svojoj obitelji koja me tijekom mog školovanja podupirala i poticala moju težnju k ostvarivanju ciljeva.

Hvala Vam od srca!!

SADRŽAJ

1. UVOD 9

1.1. Cilj i svrha rada 9

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja 9

1.3. Struktura i sadržaj rada 9

2. SIGURNOSNA DJELATNOST I SIGURNOSNE INSTITUCIJE U TURIZMU 10

2.1. Institucije povezane sa sigurnošću u turizmu 11

2.1.1. Policija 11

2.1.2. Državna uprava za zaštitu i spašavanje 13

2.1.3. Državni inspektorat 16

2.1.4. Obavještajne i protuobavještajne službe 18

3. GLAVNI SIGURNOSNI IZAZOVI U SUVREMENOM TURIZMU 19

3.1. Sigurnost uvjetovana ekološkim nesrećama i onečišćenjima 19

3.2. Ugrožavanje zdravlja i života ljudi 20

3.3. Opasnost od krađe 22

3.3.1. Krađe po kupalištima i plažama 24

3.3.2. Krađe po hotelima i apartmanima 25

3.3.3. Krađe po kampovima 26

3.3.4. Krađe plovila i opreme 26

3.3.5. Krađe predmeta sa i iz vozila 27

3.3.6. Džepne krađe 27

3.4. Opasnost kao posljedica nedopuštene trgovine 28

3.5. Opasnost uvjetovana kaznenim djelom protiv života i tijela 29

3.6. Opasnost nastala kaznenim djelom protiv dostojanstva, ličnosti i morala 31

3.7. Opasnost uvjetovana nasiljem nad spomenicima kulture 33

3.8. Opasnost zbog plovila i aktivnosti na moru i kopnu 35

4. MJERE SIGURNOSTI U SUVREMENOM TURIZMU 37

4.1. Počinitelji kaznenih djela u turizmu 37

4.2. Turist – oštećena osoba i žrtva u turizmu 39

4.3. Preporučene mjere sigurnosti u suvremenom turizmu 41

4.3.1. Preventivne mjere sigurnosti 42

4.3.2. Pružanje pomoći turistima 43

5. PLANIRANJE SIGURNOSNIH IZAZOVA U SUVREMENOM TURIZMU 44

5.1. Preventivna djelatnost u turizmu 45

5.2. Oblici djelovanja i postupanja u prevencijama 45

5.2.1. Posredna prevencija 46
5.2.2. Neposredna prevencija 46
5.2.3. Represija 49
5.2.4. Prevencija u turizmu 50
5.3. Upravljanje sustavom zaštite u turizmu 50
5.3.1. Standardi povezni sa sigurnošću u turizmu 51
5.3.2. Posebni oblici ugrožavanja sigurnosti u turizmu 52
5.3.3. Sigurnost računalnih sadržaja u turizmu 53
5.3.4. Zaštita tajnosti podataka 54
5.3.5. Zaštita osobnih podataka 56
6. ZAKLJUČAK 58
7. LITERATURA 60

SAŽETAK

Živimo u 21.stoljeću kada se svakodnevno susrećemo sa novim sigurnosnim izazovima i prijetnjama. Regionalna nestabilnost, globalni terorizam, organiziran kriminal, oružje za masovno uništenje su samo od nekih izazova sa kojima se susreće većina demokratskih država svijeta.

Danas je sigurnost temeljna potreba i pretpostavka svakog učinkovitog turizma, pa je sigurnosti potrebno posvetiti posebnu pažnju. U današnjim stabilnim društvima i globalnim prilikama potreba za sigurnošću znatno slabi, ali u društvenim krizama, ratnim opasnostima, elementarnim nepogodama i kataklizmama potreba za sigurnošću znatno raste. Apsolutna sigurnost ne postoji nigdje, pa tako ni u turizmu. Počinitelji kaznenih djela u turizmu danas su najčešće putujući kriminalci, lokalni kriminalci, maloljetnici, djeca te strani državljani.

Cilj sigurnosti je postići prihvatljivu i održivu razinu sigurnosti koja će jamčiti nesmetano ispunjenje turističkih potreba (odmor, rekreacija, doživljaj, stjecanje fizičke i psihičke kondicije), ali isto tako i prevenciju u slučaju krivog usmjeravanja zadovoljenja turističkih potreba (npr. kroz drogu, alkohol, krađu, nasilje, delikt).

U sigurnosnu djelatnost turizma Republike Hrvatske spadaju policija, državna služba za zaštitu i spašavanje, državni inspektorat,obavještajne i protuobavještajne službe.

Važnu ulogu kod sigurnosti u turizmu ima planiranje. Sam proces planiranja podrazumijeva pripremanje za budućnost, ali i snalaženje u sadašnjosti, uz visoku razinu neizvjesnosti i prostora za nesporazume ili neslaganja oko optimalne strukture, organizacije,sadržaja. U planiranju sigurnosti sudjeluje nacionalna, regionalna te lokalna razina.

Ključne riječi : *turizam, sigurnost, prevencija, preporuke, planiranje*

ABSTRACT

We live in the 21st century when we encounter daily with new security challenges and threats. Regional instability, global terrorism, organized crime, weapons of mass destruction are just some of the challenges faced by most democratic countries in the world.

Today, security is a fundamental need and assumption for efficient tourism, but the security requires special attention. In today's stable societies and Globan occasions the need for security considerably weakens, but in the social crisis, the dangers of war, natural disasters and cataclysms need for security increases growing. Absolute security does not exist anywhere, not even in tourism. Offenders in tourism today are usually traveling criminals, local criminals, juveniles, children and foreigners.

The goal of security is to achieved an acceptable and sustainable level of security that will guarantee the smooth fulfillment of tourist needs (rest, recreation, experience, gaing of physical and mental health), but also prevention in the case of the wrong direction of satisfying tourist needs (eg. Through drugs, alcohol, theft, violence, felony).

In the security activities include the Croatian police, the civil service for Protection and Rescue, State Inspectorate, intelligence and counter-intelligence.

An important role in security in the tourism industry has a plan. The planning process includes the preparation for the future, but also managing with the present, with a high level of uncertainty and room for misunderstanding or disagreement about the optimal structure, organization, content. In planning security national, regional and local levels participate.

Key words : *tourism, security, safety, prevention, recommendations, planning*

Sveučilište Sjever
Sveučilišni centar Varaždin
104. brigade 3, HR-42000 Varaždin

Prijava diplomskog rada

studenata IV. semestra diplomskog studija
Poslovna ekonomija

IME I PREZIME STUDENTA	Ina Martinez
MATIČNI BROJ	0141/336D
NASLOV RADA	Glavni sigurnosni izazovi u suvremenom turizmu
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	The main security challenges in contemporary tourism
KOLEGIJ	Sigurnost u turizmu
MENTOR	doc.dr.sc. Petar Kurečić
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. izv. prof. dr. sc. Goran Kozina
	2 doc. dr. sc. Anica Hunjet
	3. doc. dr. sc. Petar Kurečić

Zadatak diplomskog rada

BROJ 53/PE/2016

OPIS

Živimo u 21.stoljeću kada se svakodnevno susrećemo sa novim sigurnosnim izazovima i prijetnjama. Regionalna nestabilnost, globalni terorizam, organiziran kriminal, oružje za masovno uništenje su samo od nekih izazova sa kojima se susreće većina demokratskih država svijeta.

Zadatak diplomskog rada je pojmovno odrediti što je sigurnost te sa kojim se sigurnosnim izazovima susreću turisti u turizmu. Također je zadatak odrediti preporučene mjere sigurnosti, te na koji se način provodi planiranje sigurnosti u turizmu.

Važno je istražiti koja je prihvatljiva i održiva razina sigurnosti koja će jamčiti nesmetano ispunjenje turističkih potreba (odmor, rekreacija, doživljaj, stjecanje fizičke i psihičke kondicije), ali isto tako i prevenciju u slučaju krivog usmjeravanja zadovoljenja turističkih potreba.

U VARAŽDINU, DANA 22.02.2016.

REPUBLIKA HRVATSKA 5 SVEUČILIŠTE SJEVER

POTPIS MENTORA P. Kurečić

DIR 01 PE

Sveučilište
Sjever

IZJAVA O AUTORSTVU
I
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, INA MARTINEZ *(ime i prezime)* pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom GLAVNI SIGURNOSNI RIZICI U SUVREMENOM TURIZMU *(upisati naslov)* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)
Martinez
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnost i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, INA MARTINEZ *(ime i prezime)* neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom GLAVNI SIGURNOSNI RIZICI U SUVREMENOM TURIZMU *(upisati naslov)* čiji sam autor/ica.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)
Martinez
(vlastoručni potpis)

1. UVOD

1.1. Cilj i svrha rada

Cilj i svrha diplomskog rada je pojmovno odrediti što je sigurnost te sa kojim se sigurnosnim izazovima susreću turisti u turizmu. Također je cilj i svrha odrediti preporučene mjere sigurnosti, te na koji se način provodi planiranje sigurnosti u turizmu.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Prilikom izrade ovog diplomskog rada korištena je literatura hrvatskih i stranih autora, internet izvori, članci sa baze HRČAK te Zakoni Republike Hrvatske. Kod metode prikupljanja podataka korišteni su sekundarni izvori podataka. Samo prikupljanje literature trajalo je oko 2 mjeseca. Kada je riječ o metodama prikupljanja, kod izrade rada bila je korištena deskriptivna metoda koja se koristila u analizi podataka, te desk research metoda koja je korištena za prikupljanje sekundarnih podataka.

1.3. Struktura i sadržaj rada

Diplomski rad je strukturiran u sedam poglavlja. Prvo poglavlje donosi uvod u rad. Drugo poglavlje definira sigurnosnu djelatnost i sigurnosne institucije turizma u Republici Hrvatskoj. Treće poglavlje donosi pregled glavnih sigurnosnih izazova u suvremenom turizmu- opisane su opasnosti nastale kao posljedica ekoloških nesreća i katastrofa, ugrožavanje zdravlja i života ljudi, opasnost od krađe, opasnost nedopuštene trgovine, opasnost protiv života i tijela, opasnost protiv dostojanstva, ličnosti i morala, opasnost uvjetovana nasiljem nad spomenicima kulture te opasnost zbog plovila i aktivnosti na moru i kopnu. Četvrto poglavlje govori o mjerama sigurnosti u suvremenom turizmu. Peto poglavlje opisuje proces planiranja sigurnosnih izazova u suvremenom turizmu – opisuje se preventivna djelatnost turizma, oblici djelovanja i postupanja u prevencijama te je opisan sustav zaštite u turizmu. Šesto poglavlje donosi zaključak koji je donesen na temelju istraživanih podataka, dok sedmo kao zadnje poglavlje prikazuje korištenu literaturu prilikom izrade ovog diplomskog rada.

2. SIGURNOSNA DJELATNOST I SIGURNOSNE INSTITUCIJE U TURIZMU

Živimo u 21.stoljeću kada je sigurnost temeljna pretpostavka i potreba učinkovitog turizma kao gospodarske grane, pa je iznimno važno sigurnosti posvetiti posebnu pažnju.

Gostoprimstvo svakog domaćina mora sadržavati jamstvo sigurnosti turista od prelaska državne granice, boravka u turističkoj destinaciji do napuštanja zemlje. Svakog turista će zasigurno osvojiti gostoprimstvo domaćina, prirodna ljepota, otvorenost ljudi, ali i sigurnost turističke destinacije. Opasnost od požara, opasnost od kriminalnih radnji, trovanja hranom, zaraze i slične prijetnje uvelike utječu na sam izbor turističkog odredišta, duljinu boravka u destinaciji, ponovni dolazak i preporuku drugima kao pozitivnu promidžbu.

Jedna od temeljnih ljudskih potreba je ona potreba za sigurnošću. Američki psiholog Abraham H.Maslow napravio je hijerarhiju potreba pa se tako potreba za sigurnošću odnosi na slobodu, stabilnost, bezakonja, kaosa , isključivanje straha, pljački, zaštitu , raznih ograničenja i slično [1, Dulčić Ante, 1999., 8-15]. U svakom stabilnom društvu i globalnim prilikama potreba za sigurnošću slabi, ali u društvenim krizama, pojačanom terorizmu, ratnim opasnostima, elementarnim nepogodama i tehničkim kataklizmama potreba za sigurnošću raste.

Potpuna sigurnost ne postoji, pa tako ni u turizmu. Zadaća sigurnosne djelatnosti u turizmu je postići prihvatljivu i održivu razinu sigurnosti koja će jamčiti nesmetano ispunjenje turističkih potreba (oporavak,odmor, doživljaj, poboljšanje zdravstvenog stanja i dr.), ali isto tako i prevenciju u slučaju krivog usmjeravanja zadovoljenja turističkih potreba (oružje, krađu, alkohol, drogu i dr.). Prije same analize sigurnosnih problema koji se susreću u turizmu potrebno je na definirati pojam sigurnosti i sigurnosnu djelatnost, jer je sigurnost istodobno interes, cilj i vrijednost [2, hrcak.srce.hr/file/65487, 01.02.2016.].

Pojam *sigurnost* potječe od latinske riječi *securitas*, što doslovno znači sigurnost (lat. *securas* - siguran, bezbrižan, pouzdan, neustrašiv). Općenita definicija sigurnosti je

da je sigurnost stanje bez opasnosti i ugrožavanja. Sigurnosna djelatnost na današnjem se stupnju društvenog razvoja provodi organizirano kroz sustav koji se naziva sigurnosni sustav.

U sigurnosnu djelatnost svake suvremene države ubrajamo normativno-pravno reguliranje područja obrane i unutarnje sigurnosti,organiziranje,pripremanje i osposobljavanje unutarnjih snaga, policije, službe sigurnosti i drugih tijela državne uprave. Podsustavi koji su značajni za turizam su unutarnji podsustavi – služba sigurnosti, policija, pravosuđe, carina, inspekcija, civilna zaštita.

2.1. Institucije povezane sa sigurnošću u turizmu

Učinkovitost sustava u području nacionalne sigurnosti održava se kroz sposobnost države da zaštiti temeljne vrijednosti zajednice od svih prijetnji, ali i na njezinu sposobnost da osigura razvoj zajednice i blagostanja svih građana. Svaka sigurnosna politika mora biti vođena da pripremi i obrani državu i ukupnu zajednicu od bilo koje vrste prijetnji koje dolaze iz okoline. Institucije koje su povezane sa sigurnošću u turizmu Republike Hrvatske su policija, državna uprava za zaštitu i spašavanje, državni inspektorat te obavještajne i protuobavještajne službe.

2.1.1. Policija

Pojam „policija“ potječe od grčke riječi *polis* što znači grad-država, odnosno *politeia*, i označava društveno uređen život. Policija je svoj ime dobila po izrazu društvenog reda, što znači da je policija institucija koja brine oko javnog reda i poretka u državi. Danas zakon određuje policiju kao javu službu koja građanima pruža zaštitu njihovih temeljnih ustavnih prava i sloboda, te zaštitu drugih Ustavom zaštićenih vrijednosti.

Povijesno gledano, pojam policije, kao i funkcija policije, stalno su se mijenjali, no bez obzira na tu činjenicu od svog postanka pa do danas policija je instrument prisile. Zakon navodi sljedeće policijske poslove: zaštita života, prava,sigurnosti i nepovredivosti osobe, zaštita imovine, sprječavanje i otkrivanje kaznenih djela prijestupa i prekršaja, traganje za počiniteljima i njihovo privođenje nadležnim djelima, nadzor i upravljanje cestovnim prometom, poslovi sa strancima, nadzor i osiguranje državne granice [3, www.sabor.hr/fgs.axd?id=41069 , 31.01.2016.].

Policijske funkcije dijele se na:

- Preventivnu – podrazumijeva djelovanje usmjereno na sprječavanje narušavanja javnog reda i poretka, tj. sprječavanje počinjenja raznih vrsta protuzakonitih djela koja utječu na sigurnost
- Represivnu – uključuje primjenu policijske sile prema počiniteljima kaznenih djela, ali policija može primijeniti samo ona sredstva prisile koja su regulirana zakonom.
- Obrambena – podrazumijeva djelovanje policije usmjereno na obranu zemlje od oružane agresije, tj. u slučaju neposredne ratne opasnosti.
- Razvojno-istraživačka – podrazumijeva primjenu znanstvenih spoznaja i dostignuća u svakodnevnoj policijskoj djelatnosti te pronalaženje i primjenu niza novih rješenja kojima se povećava učinkovitost policijskog djelovanja i kvaliteta daljnjeg razvoja.
- Nadzorna – podrazumijeva nadzor nad zakonitošću poslovanja gospodarskih subjekata, tijela državne uprave i drugih pravnih ili fizičkih osoba, zatim tijela koja se bave upravnim poslovima, poslovima zaštite požara, tehničkim pregledom automobila, čuvanjem i skladištenjem eksplozivnih tvari.



Slika 1. Policijski službenici na biciklima

Izvor : http://www.vgdanas.hr/slike/clanci/10_2014/policija-beciklini.jpg , 07.02.2016.

U Republici Hrvatskoj zakonski je određeno da se Ministarstvo unutarnjih poslova dijeli na policiju i niz službi koje su zadužene za obavljanje različitih stručnih i upravnih poslova. U tom smislu u funkcije policije spadaju : provođenje zakona i

podzakonskih propisa, praćenje stanja sigurnosti, odgovornost za stanje na područnoj razini, odlučivanje o upravnim predmetima, provođenje upravnih postupaka.

U svijetu postoje tri modela organizacije policije :

1. Angloamerički model – lokalna policija je dominantan oblik policijske organizacije.
2. Europski model – policija je pod izravnim nadzorom središnje državne vlasti.
3. Azijski model – kombinacija angloameričkog i europskog modela [4, Hague, R. Harrop, M., Breslin, S., 40.].

2.1.2. Državna uprava za zaštitu i spašavanje

Državna uprava za zaštitu i spašavanje započela je radom 1. siječnja 2005. godine, stupanjem na snagu novog Zakona o zaštiti i spašavanju. Zakon jasnije i detaljnije razrađuje odgovornost jedinica lokalne i područne samouprave za djelovanje u pripremama, sprječavanju nastajanja katastrofa i otklanjanju njihovih posljedica. Državna uprava na zaštitu i spašavanje je ustrojena kao samostalna, strukovna i upravna organizacija u RH, sa zadaćom da priprema, planira i vodi operativne snage sustava zaštite i spašavanja, te usklađuje djelovanje svih sudionika u zaštiti i spašavanju. Ona je vodeća organizacija zaštite i spašavanja ljudi, materijalnih dobara i okoliša u RH. Uredbom o unutarnjem ustroju državne uprave, Vlada je propisala unutarnji ustroj [5, www.sabor.hr/fgs.axd?id=5505 , 29.01.2016.].

Temeljne zadaće Državne uprave za zaštitu i spašavanje su :

- obavlja procjenu rizika od nastanka katastrofe i veće nesreće prema području, uzroku ili subjektu, te je nositelj izrade procjene ugroženosti i planova zaštite i spašavanja jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave
- priprema obvezne upute za upravljanje rizikom svim sudionicima zaštite i spašavanja
- prati i analizira stanje u području zaštite i spašavanja te predlaže Vladi Republike Hrvatske mjere za poboljšanje stanja i usmjeravanje razvoja sustava zaštite i spašavanja

- u jedinstvenom informacijskom sustavu prikuplja, raščlanjuje i usmjerava podatke o prijetnjama i posljedicama katastrofa i većih nesreća
- vodi jedinstvenu informacijsku bazu podataka o operativnim snagama, sredstvima i poduzetim mjerama u području zaštite i spašavanja
- predlaže Vladi Republike Hrvatske procjenu ugroženosti i Plan zaštite i spašavanja Republike Hrvatske
- obavlja poslove pripreme, izgradnje i održavanja sustava javnog uzbunjivanja
- obavlja redovite zadaće sustava 112
- skrbi o ustroju, osposobljavanju i opremanju operativnih snaga
- obavlja inspekcijski nadzor operativnih snaga
- donosi programe osposobljavanja i usavršavanja, te osposobljava i usavršava sudionike zaštite i spašavanja
- organizira i provodi vježbe sudionika zaštite i spašavanja, radi provjere njihove osposobljenosti
- nositelj je izrade podzakonskih akata i standardnih operativnih postupaka
- predlaže vrste i količine državnih robnih zaliha potrebnih za zaštitu i spašavanje
- ispituje opremu i sredstva za zaštitu i spašavanje, utvrđuje potrebe i podnosi prijedlog za donošenje hrvatskih normi u tom području
- surađuje s gospodarstvom i znanstvenim institucijama u razvoju tehnologije i opreme za zaštitu i spašavanje
- surađuje s nadležnim tijelima drugih država i međunarodnih organizacija u zaštiti i spašavanju
- obavlja poslove promidžbe i nakladničke djelatnosti iz područja zaštite i spašavanja obavlja i druge poslove utvrđene zakonom [6, http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27 , 29.01.2016.].

Zadaće Državne uprave za zaštitu i spašavanje u nesrećama su:

- izdavanje obvezne upute za upravljanje rizikom svim sudionicima zaštite i spašavanja
- neposredno provoditi mobilizaciju službi i postrojbi Uprave te operativnih snaga zaštite i spašavanja
- koordinirati, rukovoditi i izravno zapovijedati operativnim snagama u katastrofama i većim nesrećama

- usmjeravati i usklađivati djelovanje operativnih snaga u području zaštite i spašavanja
- obavljati poslove obavješćivanja i uzbunjivanja stanovništva i koordinira jedinstveni sustav uzbunjivanja u Republici Hrvatskoj
- obavljati inspekcijski nadzor operativnih snaga
- surađivati s nadležnim tijelima drugih država i međunarodnih organizacija u zaštiti i spašavanju, u cilju pružanja i prihvata međunarodne pomoći i zajedničkog djelovanja
- obavljati poslove informiranja javnosti [7, http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27 , 29.01.2016.].



Slika 2. Proces spašavanja Državne uprave za zaštitu i spašavanje
Izvor : http://www.ezadar.hr/repository/image_raw/71203/large/ , 03.02.2016.

U državnoj upravi ustrojene su tri operativne službe:

1. Služba za civilnu zaštitu – koja neposredno rukovodi angažiranim snagama civilne zaštite za vrijeme katastrofe ili velike nesreće, provodi mobilizaciju te koordinira ostalim operativnim snagama zaštite i spašavanja koje se uključuju u izvanrednim situacijama. Ova služba prati stanje i pojave u području civilne zaštite, utvrđuje stanje i načine korištenja skloništa, predlaže i organizira mjere za pripremu i osposobljavanje građana za samo pomoć i uzajamnu pomoć u katastrofama i većim nesrećama [8, http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=145 , 29.01.2016.].

2. Služba za vatrogastvo – prati stanje i pojave u području vatrogastva, kreira strategijske poslove i zadaće vatrogastvu, brine o osposobljenosti i opremljenosti pripadnika vatrogasnih postrojbi i drugih sudionika u vatrogasnim intervencijama i gašenju požara. U Republici Hrvatskoj djeluje 60 profesionalnih javnih vatrogasnih postrojbi. U javnim postrojbama zaposleno je 2300 vatrogasaca [9, http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=136 , 29.01.2016.].
3. Služba za sustav 112 – koja je pobudila najveće zanimanje javnosti jer je uvođenjem broja 112 postala najvidljiviji dio sustava zaštite i spašavanja. Jedna od primarnih zadaća te službe je podizanje operativne spremnosti i osposobljavanja centara 112, stoga služba planira, predlaže i koordinira implementaciju suvremene tehnologije u centre 112. Cjelodnevnim dežurstvom svojih operativno-komunikacijskih centara (županijskih i gradskih centara 112), prikuplja i obrađuje obavijesti i podatke s terena. O svim otkrivenim opasnostima i njihovim posljedicama obavješćuje i ovisno o potrebi, uzbunjuje građane, pravne osobe, tijela državne uprave, spasilačke službe, mjerodavne službe civilne zaštite i dr. [10, http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=173, 29.01.2016.].

2.1.3. Državni inspektorat

Državni inspektorat kao samostalno tijelo državne uprave utemeljen je Zakonom o ustrojstvu ministarstava i državnih upravnih organizacija, obavlja inspekcijske poslove za 12 raznih inspekcija, čije su poslove u drugom ili prvom stupnju ranije obavljala čak 4 ministarstva. Ustrojavanjem tog zasebnog tijela državne uprave neposredno odgovornog Vladi u većoj su mjeri ujedinjeni inspekcijski poslovi na jednom mjestu [11, http://www.propisi.hr/print.php?id=5506 , 02.02.2016.].

Za turizam su važne Gospodarska inspekcija i inspekcija rada i zaštite na radu, a u nadležnosti su Državnog inspektorata.

Gospodarska inspekcija nadzire primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuje :

- Obavljanje djelatnosti trgovine – na domaćem i inozemnom tržištu, zaštitne mjere pri izvozu i uvozu

- Nepošteno tržišno natjecanje, špekulacija, trgovačko posredovanje
- Prijava i odjava turista, obračun,naplata i uplata boravišne pristojbe
- Obavljanje obrta
- Zaštita potrošača
- Cijene proizvoda i usluga, naknada,pristojba, pretplate i drugih naknada koje se zaračunavaju sukladno propisima
- Valjanost žigova i isprava o ispravnosti mjerila
- Zaštita industrijskog obličja, žigova i uporabe oznaka zemljopisnog porijekla
- Način i uvjeti stavljanja na tržište roba iz robnih zaliha [12, http://www.huzp.hr/di060208.htm, 02.02.2016.].

Inspekcija rada i zaštite na radu nadzire primjenu zakona i drugih propisa kojima se uređuju odnosi između poslodavaca i zaposlenika, a posebice primjenu propisa koji se odnose na :

- Obvezu poslodavca da zaposlenike u propisanim rokovima prijavljuje nadležnim tijelima mirovinskog i zdravstvenog osiguranja
- Radno vrijeme, plaće, zapošljavanje i rad maloljetnih osoba, trudnica, porodilja, invalida
- Uvjete rada i zaštitu zaposlenika, sigurnost i zaštitu zdravlja zaposlenika, a osobito zaštitu žena i invalida.



Slika 3. Kontrola državnog inspektorata na gradnji turističkog objekta

Izvor : http://www.ezadar.hr/repository/image_raw/71203/large/ , 03.02.2016.

2.1.4. Obavještajne i protuobavještajne službe

Obavještajne i protuobavještajne službe općenito se dijele na civilni i vojni dio, te djeluju u sklopu sustava državne uprave kao samostalne agencije ili u sklopu nekog ministarstva (npr. ministarstvo obrane) [13, Žunec, O.; Domišljanović, D., 2000., 7-17].

Obavještajna služba je odgovorna za prikupljanje informacija u inozemstvu i iz inozemstva, njihovu obradu i analizu, te dostavljanje obavještajnog proizvoda korisniku u sustavu državne uprave. To su u prvom redu informacije političkog, vojnog, tehnološkog, ekonomskog, ekološkog karaktera. Kod obavještajnih službа prioritetne su one informacije koje ukazuju na mogućnost ugrožavanja nacionalne sigurnosti, ali i nacionalnih interesa države.

Četiri najprisutnija izvora informacija kod obavještajne službe su :

- Ljudski izvor – Human Intelligence (HUMINT)
- Elektromagnetski signali – Signal Intelligence (SIGINT)
- Slikovni izvor - Image Intelligence (IMINT)
- Otvoreni izvor – Open Source (OSINT) [14, https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//Sjednice/2014/195%20sjednica%20Vlade//195%20-%2010.pdf , 03.02.2016.].

Obavještajne službe provode i tajne operacije onda kada diplomatska akcija više ije djelotvorna ili neka javna operacija ne dovodi do postizanja korektnog vanjsko-političkog cilja.

Protuobavještajna služba je služba koja je odgovorna za prikupljanje informacija u nacionalnoj državi, njihovu obradu i analizu, te dostavljanje obavještajnog proizvoda korisniku u sustavu državne uprave. Protuobavještajne službe su defenzivnog karaktera i usmjerene su na otkrivanje i neutralizaciju vanjskih prijetnji te su često integrirane u poslove sigurnosnih službi.

3. GLAVNI SIGURNOSNI IZAZOVI U SUVREMENOM TURIZMU

Kriminalitet u turističkoj sezoni očituje se u porastu broja kaznenih djela koja se inače pojavljuju tijekom cijele godine. Najizraženiji je u kaznenim djelima protiv imovine, gdje su na prvom mjestu su krađe i teške krađe. Kaznena djela razbojničkih krađa, razbojništva i prijevare, kao i kaznena djela protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa također imaju svoj utjecaj na stanje sigurnosti pogotovo ako su žrtve ovih kaznenih djela strani državljani. Početkom turističke sezone dolazi do masovnije pojave kaznenih djela krađa i teških krađa u objektima koji služe za pružanje usluga u turizmu, primarno usluga smještaja boravka, kao što su moteli, hoteli, apartmani, kampovi, kupališta i plaže.

3.1. Sigurnost uvjetovana ekološkim nesrećama i onečišćenjima

Do ekološke nesreće u priobalnom pojasu može doći pri uplovljavanju i isplovljavanju brodova, tijekom manevra pristajanja, popravka broda na vezu, te manevra odvezivanja i odlaska. Moguće ekološke nesreće u marini, jednom od najfrekventnijih turističkih čvorišta, kako u morskom tako i u kopnenom dijelu, dijele se u dvije skupine: požar i eksplozije, te zagađenja kao posljedica izlijevanja ulja ili goriva. Vjerojatnost onečišćenja se povećava kada se radi o velikoj koncentraciji plovila na malom prostoru, u uskim prolazima kojima plovila ulaze i izlaze, odnosno blizinom plovnih putova i kupališnih zona.

Onečišćenja mora s brodova mogu biti sljedeća :

- Krutim otpadom iz brodova
- Otpadnim vodama iz brodova
- Mineralnim uljima zbog kvara brodskog motora
- Emisijom štetnih plinova u zrak

Onečišćenja na kopnu mogu biti sljedeća :

- Neutrošenim ostacima boje i razrjeđivača
- Otpadnim vodama i muljem
- Brodskim akumulatorima ili baterijama

- Oborinama koje sa asfaltnih površina, površina za odlaganje vozila i plovila, biciklističkih staza ispitu motorno ulje ili slične nečistoće
- Oborine sa krovova objekata
- Otpadne vode iz praonica automobila
- Otpadne vode iz restorana
- Sanitarno potrošne i fekalne otpadne vode
- Otpad koji je po stojem sastavu sličan komunalnom otpadu



Slika 4. Onečišćenje mora naftom

Izvor : http://metro-portal.hr/img/repository/2010/06/medium/naftna_mrlja_gi__07b.jpg , 03.02.2016.

Mjere za sprječavanje onečišćenja koja nastaju u radu na brodovima i nisu posljedica pomorskih nezgoda obuhvaćene su u pozitivnim zakonskim propisima Republike Hrvatske, ali i međunarodnom konvencijom o sprječavanju onečišćenja mora [15, Narode novine – Međunarodni ugovori 1/1992.].

3.2. Ugrožavanje zdravlja i života ljudi

Svaka prirodna i biološka pojava, kao i svaka ljudska aktivnost prilikom koje se oslobađaju za čovjeka štetni biološki, kemijski i fizikalni agensi, može biti izvor ugrožavanja života i zdravlja ljudi [16, Poje Antun, 2003., 4-10.]. Osobito zabrinjavaju sljedeći otpadni materijali: otpadni mulj, biomedicinski otpad i otpadne vode. Danas je

zagađenje vode, zemlje i zraka široko rasprostranjena pojava i problem koji poprima svjetske razmjere [17, Kutle A., Valković V., 2005., 8.].

Voda za piće, tj. „slatka voda“, samo je mali dio Zemljinih pričuva vode, jer gotovo 97% sve vode na Zemlji je slano. Strah od nedostatka vode za piće je opravdan, osobito danas kada su podzemne vode često zagađene organskim i kemijskim zagađivačima, koji su nastali kao rezultat čovjekovih aktivnosti (industrijski i gradski otpad). Većina tih zagađivača štetna je za ljudsko zdravlje. Kloriranje je najčešća metoda za dezinfekciju vode za piće, ali pri izboru metode dezinfekcije potrebno je voditi računa o učinkovitosti metode u eliminaciji patogena koji prenose bolesti preko vode, kao što su tifus, kolera, salmonela i druge crijevne bolesti. Biološko ugrožavanje najčešće potječe od živih mikroorganizama (bakterija i virusa).



Slika 5. Ukupnost vode na Zemlji

Izvor : http://www.os-22lipnja-sk.skole.hr/upload/os-22lipnja-sk/images/static3/776/File/Sveukupna_voda_more-slana_i_slatka_na_kopnu.jpg , 03.02.2016.

Najčešće bolesti koje se mogu javiti među turistima su :

- Crijevne zarazne bolesti
- Bolesti koje prenose životinje i insekti
- Bolesti vezane uz hotele – npr.legionarska bolest.

Crijevne zarazne bolesti prenose se putem zagađenih ruku, predmeta, hranom ili pićem unosom u organizam. Tako je potrebno konzumirati samo provjereno dobru vodu, jesti samo dobro termički obrađenu hranu te je potrebno izbjegavati jesti hranu koja je duže vrijeme na sobnoj temperaturi (posebice ljeti) [18, Ropac Darko, 2005., 15-17].

Bolesti koje prenose životinje i insekti javljaju se prilikom uboda insekta, ugrizom ili grebanjem životinje te posredno pri dodiru sa njihovim izlučevinama.

Planiranje zaštite života i zdravlja u turizmu odnosi se na zbrinjavanje svih ozlijeđenih, koje u pravilu započinje ukazivanjem prve pomoći koju uglavnom na provode medicinski stručnjaci nego laici, a često to čine samo priručnim sredstvima.

Osiguranje sredstava za ukazivanje prve medicinske pomoći preduvjet je za uspješno pružanje pomoći, a time i najpovoljnijeg konačnog ishoda za ozlijeđenog. Sredstva za ukazivanje prve medicinske pomoći turističke organizacije moraju planirati, nabaviti, optimalno rasporediti, i redovito ih obnavljati. Obuka za ukazivanje prve medicinske pomoći posebice je važan čimbenik zbrinjavanja ozlijeđenih, jer samo osoba koja je sigurna u postupke i sredstva, i na koji ih način primijeniti u pojedinim slučajevima ozljeđivanja, može doista pružiti odgovarajuću prvu pomoć. U turizmu je zato važno permanentno obučavati i osposobljavati zaposlenike čija su radna mjesta u područjima gdje je izloženost ozljeđivanju velika ili rade na mjestima vrlo udaljenim od zdravstvenih ustanova.

3.3. Opasnost od krađe

Važno je istaknuti da se tijekom turističke sezone neki oblici kaznenih djela, koji inače postoje tijekom cijele godine, učestalije ponavljaju na turističkim odredištima, tako da se takav porast određenih kaznenih djela može nazvati i sezonski kriminalitet. Prvo mjesto među kaznenim djelima u turizmu zauzimaju krađe.

Kazneni zakon Republike Hrvatske razlikuje tešku, drsku i provalnu krađu. Kod krađa u hotelima treba istaknuti da su hoteli uglavnom objekti s većim smještajnim kapacitetima, pa je i kontrola u njima na višoj razini. Osoblje je u načelu bolje

obučeno, što pruža veću mogućnost u pogledu prevencije i zaštite od provalnih krađa, premda i sam sastav gostiju daje određeno jamstvo i sigurnost. Česti uzrok krađa u hotelu je nepažnja i nemar onih gostiju koji svoje vrijedne predmete ostavljaju u sobi izvan sefa. Kampovi su po pitanju krađa najugroženiji turistički objekti. Tome pogoduju korisnici svojim ponašanjem, slaba organizacija čuvarske službe i nedovoljna unutarnja kontrola. Kampisti su opušteniji i otvoreniji turisti, skloni lakom i brzom sklapanju poznanstva, a ponekad i vrlo nemarni prema svojoj imovini. U kampu su stvari slabije čuvane, pristupačne svakome, a krađe se događaju u svako doba dana i noći. Jedan od razloga nedovoljne sigurnosti u kampovima je i tzv. „sezonska radna snaga“, čija je karakteristika niski stupanj sigurnosne kulture. U kampovima je zaposlena pretežno mlada radna snaga, čiji je cilj zaraditi nešto novca ali i zabaviti se, i svoj posao ne doživljavaju ozbiljno[19, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 115.].

Problem predstavljaju i divlji kampovi, kojih je sve više, i koji su neograđeni, neuređeni, ponekad na rubnim dijelovima uz pošumljene predjele. Krađe na plažama su velik sigurnosni problem s obzirom na velik broj kupača u turističkoj sezoni i nemogućnost učinkovitog osiguranja njihovih predmeta. Građani i turisti ponekad ostaju bez odjevnih predmeta, dokumenata, novca, mobitela i sl.. Ti se predmeti ostavljaju nezaštićeni pri ulasku u more, odlasku pod tuš, po sladoled i slično.

Krađe u automobile i motorna vozila također su u sve većem porastu, a to pogoduje i nepažnja turista koji često vozila puštaju otključana. Kazneno djelo krađe u odnosu na počinjenje prema mjestu i vremenu može se razvrstati u dvije osnovne grupe:

a) kaznena djela počinjena tijekom turističke sezone u turističkim mjestima;

- krađe po kupalištima, plažama i kampovima (otvoreni prostor),
- krađe po hotelima, motelima, apartmanima i drugim objektima koji pružaju usluge u turizmu.

b) kaznena djela koja se pojavljuju tijekom cijele godine i na cijelom području, a nastupanjem turističke sezone njihov broj se povećava;

- krađe putničke prtljage u sredstvima javnog cestovnog, pomorskog i željezničkog prometa, te na autobusnim, željezničkim kolodvorima i brodskim pristaništima,

- krađe sa i iz motornih osobnih vozila,
- džepne krađe.

3.3.1. Krađe po kupalištima i plažama

Statistički pokazatelji ukazuju na manji broj krađa počinjenih na kupalištima negoli na plažama iz čega je vidljivo da organizirani oblici zaštite itekako mogu ostvariti svoje ciljeve. Na kupalištima je evidentiran veći broj kaznenih djela „teških krađa provaljivanjem— u odnosu na plaže, a razlog tome je što kupališta posjeduju popratne objekte, kabine, garderobe i slično. U neposrednoj blizini plaža česte su provalne krađe u osobna vozila.

Kada govorimo o krađama na kupalištu one su najčešće na terasama za sunčanje ili iz nezaključanih garderoba, kabina za presvlačenje i otključanih popratnih objekata. Na ulazu u kupališta istaknute su obavijesti da se novac i vrjednije stvari odnosno predmeti deponiraju na osiguranim mjestima. Osobe koje se ne obaziru na ove obavijesti već sa sobom nose dragocjenosti na terasu kupališta i ne vode računa o svojim predmetima, vrlo lako postaju žrtve kradljivaca [20, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 125-126.].

Broj ovih kaznenih djela znatno se povećao s obzirom na sve veće korištenje suvremenim uređajima aparatima kao što su fotoaparati, kamere, mobiteli, ali se kao ostali predmeti pojavljuju i dalje novac, nakit od plemenitih metala, ručni satovi i drugo.

Krađe po plažama predstavljaju jedan od većih problema obzirom na elemente masovnosti kako područja plaža tako i njihovih posjetitelja te sustav neorganizirane zaštite. Posjetitelji plaža najčešće ostaju bez svojih odjevnih predmeta, novca, dokumenata i drugih dragocjenih predmeta, jer vlastitom nepaţnjom svoje stvari ostavljaju bez adekvatnog nadzora.

3.3.2. Krađe po hotelima i apartmanima

Najčešći načini koje počinitelji u ove turističke objekte koriste jesu:

- uskakanje kroz otvorene prozore i vrata prizemnih prostorija
- korištenje nepažnje osoblja hotela
- korištenje poznanstva s osobom smještenom u objektu
- korištenje nemarnosti gostiju.

Ulazak u unutarnji prostor hotela događa se najčešće u vremenu koje je predviđeno za organizirani doručak, ručak i večeru. U takvim prilikama gost hotela namjerno ili zbog žurbe ostavlja otvorena vrata hotelske sobe, nerijetko i ključ u bravi misleći kako su soba i predmeti u njoj sigurni[22, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 121-123].

.

Kada je riječ o recepciji, počinitelji najčešće koriste zauzetost recepcionara koji je zaokupljen prijavom i informacijama veće grupe gostiju ili je pak kraće vrijeme odsutan iz prostora recepcije.

Počinitelji su često i odjeveni kao turisti, nose stvari i predmete koje gosti nose sa sobom na i sa plaže ili kupališta. Također, koriste poznanstvo sa gostom često i prilikom pruţanja seksualnih usluga, a nakon toga gosta pokradu te iskoriste okolnost da počine krađu i u drugim dostupnim sobama hotela koje su bez nadzora.

Dio osoblja hotela također mogu biti počinitelji krađa na štetu gostiju, pogotovo u slučajevima kada gosti uslijed svoje nemarnosti ostavljaju na lako dostupnim mjestima u sobi vrjednije predmete.

I sami gosti javljaju se kao počinitelji. Među njima ima tzv. profesionalaca koji boravak u hotelu prijavljuju i isključivo koriste u svrhu krađa i onih koje prilika čini lopovom. Nerijetki su slučajevi i kada gosti hotela kradu sitan inventar hotela. Prilikom rtg kontrole u zračnoj luci kod takvih gostiju pronalaze se veće količine sitnog inventara (pribor za jelo i slično).

3.3.3. Krađe po kampovima

Uz krađe na plažama, drugo mjesto po brojnosti zauzimaju krađe u kampovima, čemu može pogodovati niz okolnosti. Jedan od najčešćih elemenata je slaba gotovo nikakva usluga organizirane zaštite u smislu unutarnje čuvarske službe od strane vlasnika kampa. Sama lokacija kampa najčešće je u pošumljenom dijelu uz obalu mora izvan naselja, a ukoliko to područje nije ograđeno dolazi do još većeg rizika od počinjenja krađe.

U kampovima se u pravilu boravi u kamp kućicama i šatorima koji su najčešće otvoreni, a sami šatori imaju inače slabu zaštitu u vidu patent zatvarača. Nemarnost samog gosta prema vlastitim predmetima također moţe biti jedna od pogodnosti koju kradljivac zna iskoristiti. Predmeti se često ostavljaju izvan šatora ili kamp kućice i tako su dostupni svakome. Kradljivci u kampovima koriste priliku kada su gosti na kupalištima i plažama, a tijekom noći kada odlaze na zabave, priredbe, šetnje i slično. Također krađe se događaju i tijekom noći dok gosti spavaju [23, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 123-125.].

.

3.3.4. Krađe plovila i opreme

Jedan od vidova rekreacije turista je i zabava i opuštanje na moru na gumenim čamcima i gliserima. Ova plovila mogu se i iznajmiti kod ovlaštenih tvrtki ili se pak nude u najam i od neovlaštenih osoba u tzv. „crnom čarteru“. Dio turista svoja plovila doprema na motornim vozilima do destinacije boravka za vrijeme trajanja godišnjeg odmora [24, http://visitlosinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf , 05.02.2016.].

Najčešće se sa plovila kradu brodski motori i dijelovi unutarnjih motora u vidu skupocjenih elisa. Što se tiče krađe samih plovila najčešće su to gumeni čamci.

3.3.5. Krađe predmeta sa i iz vozila

Tijekom turističke sezone na dolazi veliki broj vozila što ujedno povećava samu mogućnost počinjenja krađe gdje je objekt napada vozilo. Iako se ova vrsta kaznenih djela prisutna tijekom cijele godine, povećanje se ipak bilježi vrijeme trajanja turističke sezone.

Ono što pogoduje činjenju krađa iz i sa vozila je svakako nemarnost ili lakomislenost gostiju jer svoja vozila ne zaključavaju i na taj način predmeti iz vozila postaju laki plijen počinitelja. Također parkiranje vozila izvan naselja, na neosiguranim parkiralištima, ali i na mjestima kao što su: ilegalni kampovi, uzduž prometnica i neosiguranih parkirališta, može biti pogodnost za kradljivce [25, http://visitlosinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf , 05.02.2016.].



Slika 6. Prikaz krađe stvari iz automobila

Izvor :

http://cdn.regionalexpress.hr/images/uploads/Kradja_auta_Regional_Express.jpg , 07.02.2016.

3.3.6. Džepne krađe

Počinitelji džepnih krađa su isključivo specijalizirani za tu vrstu kaznenih djela i koriste gužve i mjesta gdje boravi veći broj ljudi. Najčešće je to na željezničkim i autobusnim kolodvorima, trajektnim i brodskim pristaništima, a nerijetko i u zračnim lukama. Džepari uz gužvu i metež na takvim mjestima koriste i nervozu turista

uzrokovanu neizvjesnošću polaska, brigom oko osobnih stvari i obitelji, ali i eventualnu alkoholiziranost i naivnost turista. Oni vrlo dobro znaju da gosti na odmor nose veće količine gotovine ili pak kreditnih kartica s pripadajućim PIN-ovima [26, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 130-132.].

Džepari se zadržavaju i na područjima većih turističkih mjesta gdje koriste gužve u trgovinama, ugostiteljskim objektima, u sredstvima javnog prijevoza i svim drugim mjestima gdje se kreće veći broj ljudi, a samim time i materijalnih dobara.

Nošenje novčanika u zadnjem džepu hlača koji nije zatvoren ili u otvorenim torbama, okolnosti su koje pogoduju krađu.Oni koji ostanu bez novčanika često nisu sigurni da li su pokradeni ili su svoje predmete izgubili.

3.4. Opasnost kao posljedica nedopuštene trgovine

Nedopuštena trgovina robom za vrijeme turističke sezone postoji u velikom broju turističkih mjesta. Najčešće se događa u kampovima, turističkim objektima, na plažama, uz privatne kuće blizu prometnica koje vode na more ili uz prostore za zabavu i rekreaciju, na tržnicama, u manjim trgovinama ili uz prilaze turističkom mjestu. Roba koja se nudi na prodaju može biti domaćeg porijekla, proizvedena u kućnoj radinosti, kao npr. razne vrste rakija, vina, ulja, sireva, suhomesnatih proizvoda i slično. Robe stranog porijekla koje se nude na prodaju uglavnom dolaze iz šverca ili sličnim kanalima.
Osim robe, postoji i nedopuštena trgovina uslugama:

- prodaja smještajnih kapaciteta što iznimno pogoduje turistima sklonima kriminalu
- prodaja izleta, najčešće brodom čiji kapaciteti ne odgovaraju broju primljenih turista
- pružanje ilegalnih zdravstvenih usluga.

Gore navedeni su samo neki od oblika nedopuštene trgovine robom ili usluga čije porijeklo nije poznato te je kvaliteta proizvoda i usluga upitna i sumnjiva.

Danas, nedopuštenu trgovinu potiču i sami turisti koji određenu robu prodaju ilegalno, u odredištu u kojem borave. Prvi počeci nedopuštene trgovine javljaju se tijekom 60-tih godina kada su turisti sa sobom donosili deficitarnu robu : satove, ženske čarape,tranzistore, kamere, traperice.. Tada su se turisti prilagođavali potrebama tržišta pa su donosili onu vrstu robe koja se potraživala – roba se lako i jednostavno prodala jer je bila u „modi“.

Trgovina drogom povezana je i s turizmom, a kako je Hrvatska na raskrižju putova za Bliski istok, ona je i tranzitna ruta krijumčarenja droge s Istoka na Zapad. Putujući kriminalci osim uživanja u drogi bave se i dilanjem, tj. raspačavanjem i preprodavanjem iste. U vrijeme turističke sezone nitko nema dovoljno vremena baviti se ovom problematikom. Samo crna kronika iznosi podatke o pojedincima koji su žrtve zlouporabe opojnih droga. Koliko mladih ljudi postanu ovisnici o drogi tijekom turističke sezone nitko ne zna, a iz više primjera može se izvući zaključak o povećanju broja ovisnika o drogama tijekom turističke sezone u turističkim mjestima [27, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 147-150].

3.5. Opasnost uvjetovana kaznenim djelom protiv života i tijela

U ovoj točci daju se osnovne informacije o kaznenim djelima protiv života i tijela, a koja se pojavljuju kao ugroza sigurnosti u turizmu, i to za kazneno djelo povrede i kazneno djelo ugrožavanja. Ta su kaznena djela povreda života, ozljede tijela i ugrožavanja života i tijela tj. ne pružanje pomoći.

U povredu života spada ubojstvo, ubojstvo namah, čedomorstvo i nehotično uzrokovanje smrti. U povrede tijela spada teška tjelesna povreda, lakša tjelesna povreda i sudjelovanje u tučnjavi. U ugrožavanje života i tijela spada nepružanje pomoći i napuštanje nemoćne osobe [28, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 142.].

Ubojstvo se ubraja u najteže kazneno djelo. Svako ubojstvo koje se dogodi negativno djeluje na opću sigurnost turističkog odredišta, ali i na daljnji razvoj destinacije. Kazneno djelo ubojstva ima velik psihološki utjecaj na javnost i negativno djeluje na osjećaj sigurnosti u destinaciji. Uzrok smrti kod ubojstva se u najvećem broju slučaju utvrđuje jednostavno, osim u slučaju kada je na smrt djelovalo više

uzroka. Kod ubojstva je važno spomenuti teško ubojstvo koje se definira kao lišavanje života druge osobe, te su okvalificirane teške okolnosti. Kazneni zakon razlikuje sljedeće kvalificirane oblike ubojstva:

- Ubojstvo na okrutan ili podmukao način
- Ubojstvo kojim se dovode u opasnost životi drugih ljudi
- Ubojstvo s elementima bezobzirnog nasilja u kriminalu
- Ubojstvo iz koristoljublja
- Ubojstvo službene osobe unutarnjih poslova [29, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 143.].

Čedomorstvo je kazneno djelo koje izaziva veliku medijsku pozornost, osobito u malim turističkim mjestima. Čedomorstvo je kazneno djelo koje može počiniti samo majka koja liša života svoj dijete za vrijeme poroda ili neposredno nakon poroda, dok traje poremećaj kojeg je porođaj izazvao kod žene.

Nehotično uzrokovanje smrti u turističkoj se sezoni najčešće pojavljuje kod ekstremnih sportova ili drugih radnji (npr. na moru). Počinitelj ovog kaznenog djela ne želi ubojstvo, na njega ne pristaje ali je odgovoran što je olako smatrao da smrt neće nastupiti.

Ozljede tijela su učestale tijekom turističke sezone. U mnogim slučajevima ozljede tijela nastaju u tučnjavi, usred konzumacije velike količine alkohola posebice kod osoba mlađe životne dobi. Radnja kaznenog djela ozljede tijela sastoji se u djelovanju na tjelesni identitet, jer objekt napada je čovjek. **Teška ozljeda tijela** postoji kada je uništen ili oštećen određeni dio tijela. Izraz obična teška ozljeda tijela upotrebljava se prilikom oštećena nekog „manje važnog“ dijela tijela – npr. slomljen prst ruke). **Osobito teška ozljeda tijela** događa se kada je čovjek zbog ozljede doveden u opasnost ili ugrožen život, ako su nastupile posljedice uništenjem ili isključivanjem iz redovite funkcije važnog dijela tijela, ako je nastupila trajna nesposobnost za rad ozlijeđenog, ako je nastupilo veliko i trajno narušavanje zdravlja (psihičko ili fizičko) [30, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 145-146.].

3.6. Opasnost nastala kaznenim djelom protiv dostojanstva, ličnosti i morala

Osim ranije opisanih kaznenih djela s obilježjima nasilja i drskosti, sigurnost turizma ugrožavaju i druga kaznena djela koja su u porastu za vrijeme turističke sezone, kao što su kaznena djela protiv ličnosti i morala. Ona su velik sigurnosni problem u turizmu zbog svoje težine i posljedica koje ostavljaju na ugled (dobar glas) turističkog odredišta, kojeg je nakon gubitka teško povratiti. Silovanja, bludne radnje, tjelesne povrede i ubojstva ostavljaju duboki trag na turističko odredište, osobito zbog toga što događaji ne ostaju izolirani, već su glavna vijest na svim medijima. To su kaznena djela protiv dostojanstva ličnosti i morala, a koja se pojavljuju kao ugroza sigurnosti u turizmu, i to: silovanje, obljuba i protuprirodni blud, pornografija, prostitucija i spolni odnos na javnom mjestu.

Silovanje nije rijedak događaj za vrijeme turističke sezone. U turističkim destinacijama okuplja se velik broj osoba koje imaju različite svjetonazore, odgoj, ponašanje pa je samim time povećan rizik da se dogodi kazneno djelo silovanja. Obilježje kaznenog djela silovanja su sila i prijetnja, jer bez navedenog nema kaznenog djela. Kod silovanja je u većini slučaja objekt napada žena i njezina slobodna odluka po pitanju spolnosti.

Kad nastanu posljedice silovanja, nastane kvalificirano djelo koje se odnosi na sljedeće slučajeve:

- Kada kod silovanja nastupe teške tjelesne povrede ili smrt žrtve
- Kada silovanje istodobno vrši više osoba
- Kada je silovanje izvršeno na osobito okrutan način
- Kada je silovanje izvršeno na osobito ponižavajući način [31, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 135-136.].

Obljuba sama po sebi nije kazneno djelo, ali obljuba nad nemoćnom osobom, prinuda na obljubu, obljuba zlouporabom položaja, kao i obljuba sa djetetom su kaznena djela.

Pornografija je termin kojim se obilježava iskorištavanje djece ili maloljetnih osoba za pornografiju (lat. *porne*- bludnica, *graphia* – pismo, crtež, slika). To je kazneno djelo

ostvareno već samim činom snimanja djece ili maloljetnih osoba radi izrade slika, audiovizualnog materijala ili drugih predmeta pornografskog sadržaja. Samo navođenje djeteta na sudjelovanje u pornografskoj predstavi je dovršeno kazneno djelo tek kada dijete sudjeluje, a u protivnom se radi o kažnjivom pokušaju tog kaznenog djela.

Radnju snimanja djeteta ili maloljetne osobe ne ostvaruje samo počinitelj koji neposredno rukuje kamerom ili fotoaparatom, već je ostvaruju i druge osobe koje u tome sudjeluju, tako da poduzimaju radnje koje su u organizacijskom i tehnološkom smislu sastavni dio postupka snimanja (npr. namještanje djeteta)[32, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 139].

Kada je riječ o moralu, često se spominju određena ponašanja koja mogu biti izvor ugroze sigurnosti u turizmu. Navedeno ponašanje u pravilu znači odstupanje od predviđenog ili uvriježenog ponašanja – otklon od nečega što je uobičajeno. Neki od primjera nemoralnog ponašanja su prosjačenje, prostitucija, homoseksualizam te seks na javnom mjestu.

Prosjačenje je česta pojava u turističkoj sezoni i narušava ukupan ugled turističkog odredišta, naselja, objekta, kupališta i slično. Turisti se osjećaju nelagodno i nesigurno s jedne strane, dok s druge strane turisti rado slikaju prosjake te slike objavljuju u medijima uz razne priče koje ne priliče ni jednom turističkom mjestu [33, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 140].



Slika 7. Prosjačenje na ulici

http://www.mojezdravlje.ba/slike/novosti/AAA%20MOJE%20VIJESTI/SVIJET/prosjacenje-1.jpg, 08.02.2016.

Prostitucija je najstarija zanat i prisutna je u velikim urbanim sredinama, a u nekim europskim zemljama je ona i legalizirana. Meta prostitutki su najčešće usamljeni turisti skloni provodima i avanturama, prekomjernom konzumiranju alkohola i neurednom životu. Turisti koji se koriste uslugama prostitutki najčešće su prevareni ili pokradeni.

Homoseksualizam se definira kao sklonost osobama istog spola, posebice kada se radi o muškim parovima, u manjim turističkim mjestima gdje je svjetonazor tradicionalan i vjerski orijentiran, nije prihvaćen te dolazi do sukoba sa domaćim stanovništvom.

Spolni odnos na javnom mjestu događa se tijekom turističke sezone na plažama ili u blizini kampova i hotela. Najčešće se spolni odnos događa noću, na manje osvijetljenim mjestima ili mjestima na kojima ne borave turisti. U odnosu sudjeluju najčešće mlađe osobe.

3.7. Opasnost uvjetovana nasiljem nad spomenicima kulture

Hrvatska kao zemlja se ističe sa velikom spomeničkom i kulturnom baštinom, posebice u priobalnom i obalnom djelu. Na području Republike Hrvatske nalaze se brojna arheološka nalazišta koja pod zemljom ili pod temeljima turističkih objekata, kuća i građevina u turističkim naseljima ili izvan njih kriju vrijedne i većim djelom još znanstveno neistražene ostatke građevina. Prilikom iskopa građevinari nailaze na stare grobove, ostatke kamenih zidina, predmete od keramike, bakra ili drugih vrijednih metala, koji imaju spomeničku vrijednost. I morske dubine kriju različita arheološka nalazišta koja su pravo bogatstvo spomenika kulture. Ta brojna nalazišta su djelomično istražena a imaju arheološku i umjetničku vrijednost, koju država štiti pod uvjetima propisanim Zakonom o zaštiti spomenika kulture. U gradovima i naseljima postoje brojni spomenici kulture visoke vrijednosti, ako što su: crkve, utvrde, palače, ljetnikovci, koji turistima daju ugođaj, pružaju im znanja iz povijesti tog kraja te nude odgovore na neka povijesna pitanja. Kulturno bogatstvo koje čine spomenici kulture daju Hrvatskoj posebnu vrijednost, ali su i važna komponenta u razvoju turizma. Danas prosječni turist traži više od prirodnih ljepota, zabave i

ugodnog smještaja. On traži ugođaj i doživljaj u kojem spomenici kulture imaju nemjerljivu ulogu [34, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 151-153].

Postojanje velikog broja spomenika kulture podiže ugled, privlači turiste i obogaćuje ponudu.

Nepokretni spomenici kulture, koji su uglavnom grupirani u gradovima, selima ili manjim mjestima u unutrašnjosti Hrvatske ili pak na otocima, ugrožen su zbog izmijenjenih uvjeta i načina života, kao i gospodarskih i socijalnih prilika. Jedan od razloga propadanja objekata je zapuštenost, a s druge strane izrazita dinamika građenja ugrožava mnoge spomenike, osobito u starim gradskim jezgrama jer ih vlasnici prilagođavaju stambenim potrebama ne vodeći računa o zaštiti spomeničke baštine. Naime, ti se objekti adaptiraju, pregrađuju ili dograđuju ali na način koji ne odgovara povijesti tog objekta i njegovom karakteru.



Slika 8. Devastacija nepokretnog spomenika kulture- crkve http://www.index.hr/images2/grafit_crkva2-30052013mariopusiccropix.jpg , 09.02.2016.

Pokretni spomenici kulture, izloženi su premještanju, jer su prenosivi i samim time stanje ugroženosti je veće. Tu situaciju dodatno otežava činjenica njihove mnogobrojnosti, i to što nisu svi popisani. Za vrijeme ratnih godina u Republici Hrvatskoj mnogi pokretni spomenici kulture bili su izneseni iz zemlje ilegalno i prodani su u bescjenje.

Karakteristični oblici ugrožavanja spomenika kulture manifestiraju se sljedećim aktivnostima:

- podmorska aktivnost na zabranjenim mjestima, gdje se nalaze olupine brodova s teretom iz kojih se izvlače različiti predmeti i ilegalno iznose iz zemlje. Ove aktivnosti u pravilu vode domaće osobe koje poznaju podmorje i predstavljaju se kao vodiči ili instruktori ronjenja.
- provaljivanje u objekte, od kojih su najugroženije crkve, samostani, kapelice i slični objekti, a predmeti krađe su umjetnička djela, slike, kipovi, kaleži, svijećnjaci i slično.

Turistička sezona je pogodno razdoblje za iznošenje spomenutih predmeta iz zemlje, čemu pogoduje veliki broj turista i potreba za ubrzanom kontrolom na graničnim prijelazima zbog velikih kolona automobila.

3.8. Opasnost zbog plovila i aktivnosti na moru i kopnu

Kršenje nekih od pomorskih propisa, a posebno o morskom ribarstvu i sigurnosti plovidbe, učestalije je tijekom turističke sezone. Kao najučestaliji oblik prekršaja javlja se bavljenje sportskim ribolovom bez dozvole i odgovarajuće opreme. Najviše prekršaja počine turisti koju su opremljeni brzim gliserima te puškama i opremom za podvodni ribolov. Osim činjenice za se ribolovom bave bez dozvole, ima i slučajeva da to čine i u zabranjenim zonama. Ta vrsta prekršaja često je povezana s vađenjem amfora s morskog dna, ali i drugih predmeta s olupina potonulih brodova.

Isto se tako podvodna aktivnost zlorabi za izlove školjaka i zaštićenih ribljih vrsta. Aktivnosti na moru i pod morem su danas nezamislive bez jahti, jedrilica i brzih glisera. Vlasnici tih plovila, a posebno glisera, natječu se u neprimjerenoj vožnji na mjestima gdje se nalaze kupači, koji nerijetko i stradaju od udara glisera, morskih

skutera ili propelera brodskog motora. Većina plaža je svelo na minimum mogućnost takvih incidenata označavanjem prostora za kupaće bovama. Međutim, još je uvijek velik broj neoznačenih dijelova mora, pogotovo na tzv. «divljim plažama», koje su turistima sve atraktivnije, pogotovo zbog mira kojeg takve plaže pružaju, a kojeg traži sve veći broj kupaća.

Uvođenje ekstremnih sportova na moru bez odgovarajućeg stručnog nadzora, opreme i vođenja može također izazvati nesreće na moru, kako kod sudionika istih tako i kod kupaća. Požar je također jedna od opasnosti u priobalnom području tijekom turističke sezone. Najčešći uzrok požara je nepažnja čovjeka, mada raste i broj podmetnutih požara, kojima je cilj nanijeti veliku štetu turističkom području ili destinaciji, te u javnosti stvoriti dojam nesigurnosti na nekom području. Guste borove šume, stoljetna stabla, maslinici i druge kulture mediteranskog podneblja posljednjih godina doživjele su velike štete i posljedice, kao što su zagađivanje okoliša, uništavanje biljnog i životinjskog svijeta i slično [35, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 153-154].

4. MJERE SIGURNOSTI U SUVREMENOM TURIZMU

4.1. Počinitelji kaznenih djela u turizmu

Počinitelji kaznenog djela ili nekog drugog delikta povezanog s turizmom, turističkom sezonom ili turističkom destinacijom imaju svoj psihološki profil. S obzirom na to da je riječ o specifičnoj vrsti kriminaliteta, potrebno je s tog stajališta promatrati počinitelje kao specifičnu skupinu.

Polazeći od navedenog, počinitelji kaznenih djela u turizmu mogu se klasificirati u sljedeće skupine [36, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 155-162].

1. Putujući kriminalci – To su osobe čije je prebivalište izvan mjesta izvršenja kaznenog djela, što je problem pri otkrivanju tragova koji bi doveli do identifikacije počinitelja. Sa razvitkom turizma, poveća se i broj putujućih kriminala. Danas se putujući kriminalci dijele na tri skupine : profesionalni,organizirani i slučajni počinitelji (počinitelji u određenoj prigodi).

2. Lokalni kriminalci – To su osobe čije je prebivalište u turističkom mjestu, i kao i kod putujućih kriminalaca može se govoriti o profesionalnim kriminalcima i slučajnim počiniteljima kaznenih djela u turizmu. Lokalne kriminalce možemo podijeliti u dvije skupine: lokalne svaštare koji su skloni krađama svega do čega dođu, nisu prihvaćeni u svojim sredinama i lokalne prevarante koji su popularni u svojim sredinama, zavodnici koji se pred turistima lažno predstavljaju i na taj način dovode žrtvu u zabludu.

3. Maloljetnici – To su osobe koje se za vrijeme turističke sezone pojavljuju u velikom broju u turističkim mjestima. Toj činjenici pogoduje više okolnosti, između ostalog i :

- Početkom turističke sezone počinju školski praznici kada maloljetnici odlaze u turistička mjesta – pogotovo ljeti
- Ljetna turistička sezona pogoduje maloljetnicima jer mogu spavati na otvorenom, svojim se ponašanjem i odijevanjem prilagođavaju lokalnim maloljetnicima po plažama

- Nedovoljan oprez turista prema svojoj imovini po plažama je privlačno za maloljetnike kojima krađa može biti sredstvo zarade
- Stopiranje – maloljetne osobe se vrlo brzo prebacuju iz jednog mjesta u drugi.

4. Djeca – mogu biti počinitelji kaznenih djela tijekom turističke sezone u turističkim mjestima. Kaznena djela u kojima se pojavljuju djeca kao počinitelji su : krađe po plažama, u kampovima, u shopping centrima i slično. To mogu biti djeca roditelja skitnica, ali i djeca roditelja sa stalnim prebivalištem u turističkom mjestu.

5. Strani državljani – kaznena djela čiji su počinitelji strani državljani najčešće su povezana sa trgovinom opojnim drogama, zloupotrebom droge, krađom spomenika kulture, nedopuštenima aktivnostima, prijevarama, korištenjem krivotvorenih kreditnih kartica, neplaćanjem računa.

6. Zaposlenici i osobe koje se nalaze u turističkom objektu – sezonski karakter uvjetuje da se radna snaga u velikom broju zapošljava na određeno vrijeme. Zaposlenici koji rade u turizmu koriste radno mjesto za poduzimanje kriminalnih radnji(recepcioneri, sobarice i dr.), bilo pojedinačno ili organizirano sa profesionalnim kriminalcima.

Kako i sezonski zaposlenici tako i stalni, mogu biti sigurnosno nepripremljeni za turističku sezonu. Oni su pripremljeni za radne zadaće i tu timski djeluju, ali takve razine pripremljenosti nema ili postoji samo u manjem broju slučajeva. Upravnoj strukturi zadaje velik problem sigurnosna i samo zaštitna priprema osoblja, osobito sezonskog. Lokalna policija hotele i druge smještajne objekte smatra privatnim posjedom, što znači da su pod nadležnošću privatnog sustava sigurnosti. Turističko mjesto je pod nadzorom lokalne policije tj. policijske postaje, a turistička regija je pod nadzorom policijske uprave. Ovakvu podjelu potrebno je istaknuti kao problem, jer takva sigurnosna politika čini sustav tromim i neučinkovitim, s jedne strane slabi suradnju između odgovornih osoba turističkih objekata, a s druge strane jača suradnju između osoblja sklonog kriminalu i profesionalnih kriminalaca.

4.2. Turist – oštećena osoba i žrtva u turizmu

Praksa je pokazala da je određeni broj imovinskih delikata u turizmu počinjen „zahvaljujući“ oštećenoj osobi koja je sama pridonijela tome da bude žrtva imovinskog delikta. Svako turističko putovanje od svog mjesta do turističke destinacije kod čovjeka izaziva pomiješane osjećaje uzbuđenja i nesigurnosti zbog kojih neizbježno, mimo svoje volje ili želje, dolazi do propusta. Uzbuđenje zbog konačnog odlaska na zasluženi godišnji odmor je neizbježno, jer se taj dan čeka cijelu godinu. Pripreme za odlazak u pravilu traju duže vrijeme, ali ponekad se odluke o načinu putovanja, izboru mjesta odmora, vrsti garderobe, susretu s dragom osobom, i sl. donose u posljednji čas. Na taj način doživljaju zasluženog godišnjeg odmora pridružuju se brige, i to od samog početka putovanja pa do odredišta.

Već u polasku iz mjesta prebivališta čine se propusti od kojih je važno izdvojiti:

- U slučaju putovanja javnim prijevozom (vlak, autobus, zrakoplov), karta se pretežno kupuje zadnji čas, pa se treba čekati u redu pred šalterom a prtljaga ostaje izvan mogućnosti kontrole. U tim se slučajevima događa da se zaboravi na prtljagu, da se je zamjeni ili da je se uopće ne nađe jer je ukradena.
- U slučaju putovanja osobnim vozilom uobičajeno je zaustaviti se na benzinskoj crpki radi točenja goriva, pa slijedi odluka o osvježenju u restoranu ili odlazak u sanitarne prostorije, kada se zbog napetosti ili opuštenosti zaboravlja zaključati automobil. Kod dolaska na odredište turist nailazi na gužvu i dok traži osobu koja ga treba dočekati zanemaruje osobnu sigurnost. U toj gužvi najčešće nailazi na džepare koji mu ukradu novčanik ili dokumente. Prisutne su i krađe autobusa s parkirališta ispred hotela dok se u njemu nalazio dio prtljage ili druga vrijedna roba.

Ipak najučestalija pogreška događa se kada turisti suprotno planiranome, posjete neko usputno mjesto o kojem su nešto čuli i odluče tamo prenoćiti, a vozilo ostave u neosvijetljenoj ulici bez nadzora. Putnike često privuče neki vidikovac ili ugođaj u nekom krajoliku te trenutno zaborave na svoje vozilo i vrijedne stvari. U smještajnom objektu turist nesmotreno ostavlja na neprikladnim mjestima bez ikakvog nadzora

svoje osobne stvari, ključeve, osobne dokumente i sl. Zaokupljen obavezama na recepciji, sa željom da što prije dođe u očekivanu sobu, i zbog umora, zaboravlja na svoje vozilo koje nije zaključao i dio prtljage i osobnih stvari koje je zaboravio u njemu. U hotelskoj sobi ostavlja novac i nakit na stolu ili noćnom ormariću, izlazi iz sobe i odlazi u restoran ili na neko drugo mjesto zabave i razonode s prijateljima. To čine i turisti u kampovima kada svoje vrijedne stvari ostavljaju na vidljivom mjestu u šatoru ili kamp-kućici. Na javna mjesta i plaće turisti donose skupe predmete (mobitele, kamere, nakit i sl.) i prije odlaska u more prekriju ih dijelom odjeće, što počinitelju nije nikakva zapreka da počini krađu. Pored navedenoga, turisti olako u mjestima odmora sklapaju poznanstva, prihvaćaju savjete nepoznatih osoba, upuštaju se u nepotrebne razgovore i na kraju bivaju prevareni ili pokradeni.

Pod pojmom „žrtva“ smatra se osoba koja je pojedinačno ili kolektivno pretrpjela stradanje, uključujući fizičku ili psihičku povredu, emocionalni stres, ekonomsku štetu ili bitnu povredu osobnih prava [37, Deklaracija UN-a o osnovnim pravima žrtava, 1985.]. Znanstvena disciplina koja izučava, analizira mnogostrukost problema žrtve, objašnjava uzroke stradanja i razvija sustav mjera za redukciju stradanja ljudi naziva se viktimologija [38, Šeparović Zvonimir, 1987., 15].

Prema Calderonu razlikujemo sljedeće tipove žrtava u turizmu [39, Calderon, 1991., 21]. :

1. **Potpuno nevine žrtve –** nije ni na koji način odgovorna za delikt, niti u njemu sudjeluje
2. **Neznatno krive žrtve -** koja je to postala zbog neznanja ili nebrige za sebe
3. **Žrtva kriva kao počinitelj ili podjednako kriva žrtva –** jer je postupala po osobnom htijenju i samo je slučajnost odlučila tko je žrtva , a tko počinitelj
4. **Isključivo kriva žrtva ili potpuno kriva žrtva –** kada su počinitelj i žrtva u istoj osobi (npr. ubojstvo u nužnoj obrani)
5. **Žrtva provokator –** gdje je žrtva više kriva nego provokator (npr. ubojstvo namah)

4.3. Preporučene mjere sigurnosti u suvremenom turizmu

Sigurnosni problemi u turizmu određeni su uvjetima u kojima se turizam kao djelatnost odvija, a to se događa kada se opće stanje sigurnosti spusti ispod minimalne razine koja se može smatrati razumno prihvatljivom. Takva minimalna razina sigurnosti određuje se na temelju prosudbe ugroženosti.

Uzrok sigurnosnih problema u turizmu najčešće su pojedinci, samostalni ili udruženi u neku organizaciju, čija je namjera „zlouporaba“ radi pribavljanja protupravne koristi. Sigurnosni problemi mogu nastati i kao posljedica neorganiziranosti pravne osobe i zbog njezinog odnosa prema primjeni općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu. Zbog nemara ili namjere u neprovođenju općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu, mogu nastati štetne posljedice za zdravlje i imovinu turista, ali i same turističke organizacije.

Neki od sigurnosnih problema u turizmu jesu:

- Povrede, bolesti, zatrovanost zaraćenom hranom, utapanje, ugriz zmije ili pauka, krvarenje, gubitak svijesti, prijelom, sunčanica, toplotni udar, smrzavanje, strujni udar, i sl.
- Havarije, požari, potresi, ekološke nesreće, nestanak struje i vode, kvarovi, tehnološke katastrofe i sl.
- Uznemiravanja, prijevare, drogiranost, povrede, krađe, nestanak osobe, otmice, ubojstva, terorizam i sl.

Preporučene mjere za sigurnost u turizmu moraju biti tako osmišljene da jamče sigurnost za strane turisti i izletnike, a te se mjere mogu primjenjivati i biti korisne i domaćim turistima i drugim korisnicima turističkih usluga. Preporučene mjere za sigurnost u turizmu imaju sljedeće sastavnice:

- Preventivne mjere sigurnosti
- Pružanje pomoći turistima
- Međunarodnu suradnju

4.3.1. Preventivne mjere sigurnosti

Svaka država trebala bi poduzeti sljedeće preventivne mjere sigurnosti u području turizma:

- **Identifikaciju potencijalnih rizika -** na mjestima putovanja, područjima koja primaju turiste i posebnim turističkim odredištima.
- **Usvajanje sigurnosnih standarda i prakse –** s posebnim naglaskom na protupožarnu zaštitu, sigurnost hrane, sanitarne i zdravstvene zahtjeve.
- **Osiguranje prikladne zakonske zaštite –** stvaranje organizacijskih cjelina u turističkim odredištima i organizacijama za prevenciju i sprječavanje prekršaja usmjerenih na turiste.
- **Uspostavljanje smjernica –** za djelatnike u turističkim destinacijama.
- **Osiguranje odgovarajućih informacija i dokumentacije -** o sigurnosti za one koji putuju u inozemstvo, koji dolaze iz inozemstva, te za korisnike turističkih sadržaja
- **Zaštita turista –** od krijumčarenja droge, kao i zaštitu turističkih transportnih sredstava od zlouporabe za prijevoz i krijumčarenje droge
- **Pomoćno osiguranje –** te davanje informacija i upućivanje turista na izbor takvog osiguranja.
- **Usluge –** povezane sa zdravljem turista, uključujući i sustav izvješćivanja o zdravstvenim problemima turista.
- **Pouzdana pravila –** u turističkim institucijama i odredištima, kao i potreba da informacije o takvim pravilima budu dostupne turistima i njihovim predstavnicima.

Nadzor nad primjenom preventivnih mjera za sigurnost provode prvenstveno institucije državne uprave – nadležne institucije.

4.3.2. Pružanje pomoći turistima

Pružanje pomoći turistima osobito je važna sastavnica preporučenih mjera za sigurnost u turizmu. Ona se sastoji od sljedećih čimbenika:

- **Pomoći kod kriminalističkih postupaka –** protiv počinitelja prekršaja ili kaznenog djela prema turistu ili njegovoj imovini. Propisane mjere morale bi olakšati sudjelovanje turista u takvom postupku, posebice kod djela nasilja.
- **Zaštita turista kao potrošačka i van sudska nagodba –** kada su prisutne razmirice između turista i onih koji pružaju usluge u turizmu, a to su : mjere zaštite potrošača, procedure nagodbe o potrošačkim razmiricama, olakšani pristup odgovarajućim tijelima za predaju potrošačkih pritužbi.
- **Hitna medicinska pomoć –** na način da se odredi odgovarajuća javna ili privatna ustanova za turiste i o tome ih se na neki način informira.
- **Pristup turista diplomatskim i konzularnim predstavništvima njihovih zemalja –** osobito u slučaju izvanredne situacije, kada turist traži pomoć i savjet iz svoje zemlje, odnosno kada je potrebno obavijestiti diplomatske predstavnike.
- **Povratak turista u domovinu –** osobito u slučaju kada je žrtva prirodne nepogode, nesreće, prekršaja ili zbog zdravstvenih problema, odnosno kada zbog svog stanja ne može nastaviti turistički posjet ili boravak.

5. PLANIRANJE SIGURNOSNIH IZAZOVA U SUVREMENOM TURIZMU

Planiranje je svjesna i kontinuirana aktivnost usmjerena na definiranje ciljeva i načina njihova ostvarenja. Razvojem civilizacije, i nakon izuma brojnih tehničkih pomagala, potreba za planiranjem postala je sve očitija, i to ne samo u području prostornog planiranja, već i u gospodarskom, socijalnom, kulturnom, kao i u drugim područjima, tj. u sveukupnom razvoju. Planiranjem se želi na odgovoran način upravljati promjenama u okolini i naporima u budućnosti kako bi se u ostvarenju nekog zacrtanog cilja minimalizirale neželjene posljedice i ne bi uzaludno potrošili vrijedni resursi. Planirati se može na kratki i dugi rok, a planiraju pojedinci, tvrtke, trgovačka društva, korporacije i drugi veliki sustavi [40, Dulčić Ante, 1999., 17-30].

Novi izazovi i nesigurnosti pred kojima se našlo današnje društvo u vremenu globalizacije zahtijevaju da se osobita pozornost posveti i planiranju javne sigurnosti, čiji je sastavni dio i planiranje sigurnosti u turizmu, kako na strateškoj tako i na operativnoj razini. Planiranje turizma ili turističko planiranje treba se temeljiti na sljedećim pretpostavkama:

- da prirodni i kulturni resursi budu očuvani i za iduće generacije, uz poštivanje načela održivog razvoja
- da planski proces bude postupan i da se odvija kroz logičan slijed aktivnosti - da se planiranje temelji na zapažanjima i praćenju rezultata procesa te povratnim informacijama
- da planske smjernice budu primjenjive i ostvarive, te da se temelje na realnim pretpostavkama
- da u procesu planiranja i donošenja odluka sudjeluju svi potencijalno zainteresirani subjekti.

Planiranje turističkog razvoja provodi se na različitim razinama, pa tako razlikujemo:

- međudržavnu razinu planiranja
- nacionalnu razinu planiranja
- regionalna i lokalna (destinacijska) razina planiranja

Za planiranje sigurnosti u turizmu potreban je sinergijski učinak turističkih djelatnika, policijskih službenika i drugih zaposlenika u sustavu nacionalne sigurnosti kako bi se jamčila zaštita i sigurnosti turista koji se nalaze na turističkoj destinaciji. Upravo je osobna sigurnost stranih turista bila jedan od najvažnijih promidžbenih čimbenika u promociji hrvatskog turizma. Prvi korak u tom pravcu je jačanje preventivne djelatnosti.

5.1. Preventivna djelatnost u turizmu

Pojam prevencija označava postupak ili ukupnost radnji koje se poduzimaju kako bi se spriječila radnja koja će izazvati štetnu posljedicu za nekoga ili nešto, ali i poduzele određene radnje koje će pridonijeti izbjegavanju štetne posljedice [41, Liović Violeta, 2003., 36-50]. :.

Preventiva je ukupnost postupaka kojima se sprječava da se dogodi, izbije ili zavlada nešto neželjeno, a preventivan je onaj koji na vrijeme sprječava ili otklanja opasnost. Od djelatnika u turizmu koji su zaduženi za zaštitu i sigurnost se očekuje da prije svega budu preventivni.

Jedan od primjera prevencije i planiranja sigurnosti u turizmu odnosi se na informacije o sigurnosti gosta. Naime, da bi se pružio ugodan boravak turistima kao gostima turističkog odredišta, hotela, kampa ili nekog drugog objekta potrebno je na prikladan način potaknuti da se bez obzira na to što se nalazi na odmoru vodi računa o osobnoj sigurnosti i zaštiti drugih gostiju.

5.2. Oblici djelovanja i postupanja u prevencijama

Općenito se može reći da je prevencija jedan od temeljnih mehanizama i načina suzbijanja sezonskog kriminaliteta, ali je isto tako važno istaknuti da prevencija nije samo stvar policije ili drugih službi, već prevencija zahtjeva djelovanje i drugih subjekata društva u cjelini.

U nastavku slijedi pregled dvije vrste prevencije:

- Posredne prevencije
- Neposredne prevencije.

5.2.1. Posredna prevencija

Pod posrednom prevencijom podrazumijevaju se preventivne aktivnosti koje usmjeravaju i nadziru institucije sustava državne uprave, osobito policija. Te aktivnosti, koje provode turističke tvrtke, odnosno trgovačka društva uključuju uspostavljanje unutarnje čuvarske službe, mjere prevencije na recepcijama i prijemnim uredima, kao i mjere prevencije u hotelima, kampovima, apartmanima, kupalištima, plažama, ugostiteljskim objektima, kioscima, trgovinama, zabavnim parkovima i sl. [42, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 237-241].

U svim se turističkim objektima u kojima postoji mogućnost otuđenja imovine turista preporučuje se uspostavljanje unutarnje čuvarske službe kao mjere posredne prevencije, i to u:

- Kampovima u kojima je moguće neopaženo prilaženje, preskakanje ili provlačenje kroz zaštitnu ogradu
- Turističkim naseljima s većim brojem objekata i jedinstvenom recepcijom
- Hotelima koji se sastoje od više povezanih objekata ili u svom sastavu imaju otvoreno parkiralište.

Od čuvara se očekuje stalna pokretljivost i budnost, svjesno obavljanje službe, kondicijske predispozicije i odgovarajući profil osobnosti. Recepcionari su uvijek bile «osobe od povjerenja», koje svoj posao obavljaju diskretno i odgovorno u interesu tvrtke, ali i opće zaštite javne sigurnosti. Recepcija je mjesto zbivanja i događanja te kao takva omogućuje niz zapažanja različitih okolnosti i situacija. Od građana koji se bave turističkim djelatnostima i iznajmljuju apartmane u tzv. obiteljskom turizmu, očekuje se da prijave i odjave turiste kako se s jedne strane ne bi izbjegavalo plaćanja boravišne pristojbe, a s druge strane takvi podaci omogućavaju operativnim službama odgovarajući nadzor kretanja i boravka turista, čiji cilj nije samo odmor i rekreacija.

5.2.2. Neposredna prevencija

Pod neposrednom prevencijom podrazumijevaju se preventivne aktivnosti koje poduzima policija u sklopu svoje djelatnosti suzbijanja kriminaliteta. Potreba za održavanjem reda unutar društvenih skupina toliko je stara koliko i sama civilizacija,

no u postupanju i djelovanju na suzbijanju i istraživanju kaznenih djela policijski se službenici susreću s različitim zamršenim i ponekad vrlo opasnim situacijama. Jedan od posebnih uvjeta za uspješno postupanje policajaca je poznavanje pučanstva, običaja i navika, gospodarskih prilika, i socijalnog stanja na području svog djelovanja, ali i određenih kategorija ljudi, kao i društveno opasnih pojedinaca. Također je važno i poznavanje naselja, objekata i prometnica odnosno orijentacija u prostoru, kako bi tijekom postupka na najbrži mogući način stigao do određenog mjesta događaja. Jednom riječju, policajac mora biti operativan.

Kako je prije istaknuto, pod operativnom djelatnošću policije podrazumijeva se praktično obavljanje poslova iz javne sigurnosti koje obavljaju ovlaštene službene osobe. U praksi se za službenika koji obavlja tu djelatnost koristi pojam operativni djelatnik. U pogledu neposredne prevencije u turističkoj sezoni važne su sljedeće operativne djelatnosti: pozornička i ophodna djelatnost te dežurstvo i kontrolna djelatnost.

Pozornička i ophodna djelatnost oblik su operativne djelatnosti koju neprekidno, u smjenama ili operativnim pokrivanjem, u vrijeme kada je to najpotrebnije na određenom području, u suglasju o općim i posebnim zadaćama, obavljaju ovlaštene službene osobe. Tijekom turističke sezone posebna je pozornost usmjerena ka planiranju pozorničke i ophodne djelatnosti, jer nagli porast sezonskog kriminaliteta ne prati i odgovarajuće povećanje operative koja uglavnom brojčano ostaje na istoj razini. Osim toga povećava se broj pozorničkih i ophodnih područja, jer svaki slobodan prostor uz more, izvan naseljenog mjesta, privlači pozornost turista, a time privlači i nazočnost kriminalaca.

Dežurstvo i kontrolna djelatnost nužna su pretpostavka funkcioniranja policije kao službe javne sigurnosti. Dežurstvo je neprekidno, u smjenama, a zaduženo je za primanje obavijesti od građana ili pravnih osoba, kao i primanje i prenošenje zadaća ovlaštenim službenim osobama koje se nalaze u pozorničkoj ili ophodnoj djelatnosti, te za međusobnu komunikaciju unutarnjih ustrojbenih cjelina, kontrolom se osigurava povratni tijek informacija o provedbi dobivenih zadaća i poslova, čime je otvorena mogućnost ispravljanja uočenih nedostataka i nepravilnosti. Kontrola obuhvaća uvid

u predmete, izvještaje i druge spise, te obilazak službenika u vrijeme obavljanja dobivenih zadaća i poslova. Poslovi kontrole povezani su i s upravnim poslovima prema vrsti djelatnosti i utvrđenim dužnostima u obavljanju te djelatnosti.

U pogledu turističke sezone do posebnog izražaja dolazi: kontrola kretanja i boravka stranaca, te kontrola prijavljivanja prebivališta i boravišta, ali isto tako važno mjesto zauzima kontrola i regulacija prometa, kao i kontrola i pratnja prijevoza opasnih tvari. Kontrola i regulacija prometa temelji se na stalnom praćenju stalnom praćenju stanja sigurnosti na prometnicama, a obuhvaća kontrolu vozača i drugih sudionika u prometu, kao i kontrolu vozila i prijevoza osoba i tereta. Operativna kontrola je dio kriminalističke taktike, o čemu će biti više riječi u nastavku. Kriminalistička taktika Kriminalistička taktika je grana kriminalistike i znanost o pravilnom i svrsishodnom postupanju u suzbijanju kriminaliteta. Najčešće metode kriminalističke taktike koje se koriste u neposrednoj prevenciji tijekom turističke sezone su sljedeće: prismotra, operativna kontrola, racija, zasjeda i blokada.

Prismotra je sastavnica operativnih mjera koje provode tijela unutarnjih poslova. Opća prismotra dolazi do izražaja u pozorničkoj i ophodnoj djelatnosti kada je važno zapaziti kretanje i pojavljivanje sumnjivih osoba, uočavanje, zapisivanje i provjera registarskih tablica, pronevjera i dr. [43, http://www.bls.co.rs/detektiv4.html, 05.02.2016].

Operativna kontrola je sastavnica operativno – taktičkih radnji i mjera putem kojih policija smišljeno i planski dolazi do spoznaja o kriminalnim žarištima i punktovima, odnosno kriminalnoj djelatnosti pojedinaca ili skupina osoba. Operativna kontrola usmjerena je na :

- Uočavanje, sprječavanje i otkrivanje kriminalnih djelatnosti, osobito profesionalnih kriminalaca
- Otkrivanje potencijalne opasnosti koje bi za posljedicu imalo teže ili masovnije narušavanje javnog reda i sigurnosti [44, http://www.academia.edu/5916307/KRIMINALISTI%C4%8CKA_OPERATIVA , 05.02.2016].

Racija je iznenadna i prostorno ograničena policijska potraga za sumnjivim osobama, odnosno planski organizirana operativno- taktička mjera koja se provodi unutar određenog blokiranog prostora, a ima preventivan i represivan značaj. Preventivan jer izaziva osjećaj nesigurnosti kod kriminalaca, unosi strah i pomutnji. Represivno jer građani trpe određene neugodnosti, te se zadire u njihova prava.

Zasjeda je planski organizirana operativno – taktička mjera tajnog motrenja i nadziranja određenog prostora ili objekta radi otkrivanja ili uhićenja počinitelja, sprječavanja planiranja izvršenja nekog djela, odnosno utvrđivanja nekih činjenica važnih za policiju. Zasjeda je jedna od operativnih mjera koje se poduzimaju u tijeku turističke sezone kada se nastoji identificirati i presjeći određenja kriminalna radnja [45, http://hrcak.srce.hr/file/200211 , 06.02.2016].

Blokada je složena operativno – taktička mjera jer se provodi s drugim operativnim radnjama i mjerama, kao što su racija i zasjeda, a radi sprječavanja kaznenih djela, pronalaženja i hvatanja počinitelja i osoba za kojima se traga, radi pronalaženja žrtava, osiguranja tragova.

5.2.3. Represija

Represija je prisilni akt, prinuda ili sredstvo prisile, a pod represivnom djelatnošću policije podrazumijevaju se sve one mjere koje policija poduzima radi otkrivanja i uhićenja počinitelja kaznenog djela. Svaka poduzeta mjera mora se temeljiti na odredbama zakona. U skladu s navedenim činjenicama jasno je da su policija i policijsko djelovanje temelj za sigurnost turizma, kako u svijetu tako i u Republici Hrvatskoj.

Policija može u svrhu ispunjenja spomenutih zadaća poduzeti sljedeće radnje:

- Tražiti potrebne obavijesti od građana
- Primijeniti poligrafsko testiranje i analizu glasa
- Ostvariti uvid u određenu dokumentaciju
- Raspisati potragu za osobama i stvarima za kojima se traga
- Pozvati ili prisilno dovesti građane
- Prikupiti obavijesti od osoba koje se nalaze u pritvoru

- Ograničiti kretanje određenih osoba na određenom području
- Poduzeti mjere potrebne u svezi s utvrđivanjem istovjetnosti osoba i predmeta [43, Zakon o policiji].

5.2.4. Prevencija u turizmu

Jedna od temeljnih ciljeva turizma je jamčiti turistu ili drugom gostu primjeren stupanj zaštite i sigurnosti od potencijalnih oblika ugrožavanja tijekom turističke sezone. Pod pojmom prevencije u turizmu smatra se primjena svih onih mjera i radnji koje se poduzimaju u fazi pripreme, kao i u fazi provedbe, a čiji je kumulativni učinak smanjenje rizika i povećanje osjećaja sigurnosti kod turista.

Preventivne djelatnosti se provode radi odvraćanja počinitelja od kriminalnog djelovanja primjenom odgovarajućih mjera i radnji. Svako djelovanje mora pratiti konzistentna i osmišljen politika suzbijanja kriminaliteta.

Svako planiranje prevencije u turizmu zahtijeva pouzdane informacije o pojavnim oblicima općeg kriminaliteta na određenoj turističkoj lokaciji. Samo na temelju pouzdanih informacija je moguće izraditi plan preventivnih mjera i radnji, ali je moguće sagledati i posljedice za turističku destinaciju ako se mjere ne poduzmu.

Novi izazovi koji se stavljaju pred sigurnost u turizmu zahtijevaju učinkovitiju prevenciju i veći stupanj sigurnosne kulture, a to praktično znači veću odgovornost uprave,menadžmenta i djelatnika na poslovima zaštite i sigurnosti. Od njih se ne očekuje da budu ovlaštene službene osobe ili kriminalističko – policijski profesionalci, već da imaju temeljna znanja.

5.3. Upravljanje sustavom zaštite u turizmu

Turizam je složen proces i društvena pojava. Suvremena ekonomska analiza često se koristi teorijom sustava za objašnjenje i opis takvih pojava i proces. Društveni sustavi nisu jednoznačni i zapravo su sklop socijalnih, prirodnih, gospodarskih, tehničkih i drugih čimbenika.

Turizam je potrebno istodobno promatrati i kao samostalni sustav i kao sastavnicu gospodarskog sustava. Učinkovitost sustava promatra se kroz sljedeće aspekte:

- Nacionalne – čine ga institucije, udruge, zajednice, asocijacije i slični entiteti koji na neposredan ili posredan način sudjeluju u stvaranju turističkih proizvod i zadovoljavanju turističkih potreba
- Teritorijalne – koji se temelje na administrativnoj podjeli (županije, gradovi, općine)
- Destinacijski - čije granice određuje tržište, neovisno o administrativnim granicama.

5.3.1. Standardi povezni sa sigurnošću u turizmu

Kako bi turizam bio konkurentna grana privređivanja, posebice kada je riječ o međunarodnim razmjerima, mora razviti poseban odnos prema kvaliteti. Kvaliteta se definira kao svojstvo turističke usluge ili robe bez nedostataka. U mnogim se kompanijama poštuju standardi upravljanja kvalitetom te se kvaliteti pridaje osobita važnost.

Sustav TQM je sustav kod kojeg je cjelokupna filozofija poslovanja utemeljena na upravljanju kvalitetom, odnosno na unapređenju kvalitete. Samo uvođenje pristupa i prakse TQM značilo je promjenu u načinu poslovanja koja se u najvećoj mjeri odnosi na cjelovito uvažavanje kupca, odnosno korisnika turističke usluge.

Sustav QMS čine QMS zahtjevi koji zajedno sa ISO dokumentima čine konzistentan par. Sam sustav QMS je u interakciji sa kupcem. On polazi od kupčevih zahtjeva te kao svoj izlaz nudi uslugu ili robu koja se suočava sa razinom kupčevog zadovoljstva.

ISO standardi su integrirani sustavi za potporu upravljanju kvalitetom, zapravo su uspješna inačica primjene načela TQM-a. Niz međunarodnih normi naziva se ISO 9000, te je ISO danas prihvaćen u stotinjak zemalja i primijenjen je u tisućama proizvodnih i uslužnih organizacija. Sam rad ISO standarda koordinira tajništvo sa sjedištem u Švicarskoj. ISO standardi uključuju terminologiju, metode testiranja i analize, pribavljanje podataka, specifikacije i zahtjeve u svezi sa značajkama, za

industrijske i poljoprivredne proizvode, opremu, procese te usluge.U turizmu je posebno istaknuti ISO standard 18513 – *Tourism services – Hotel and other types of tourism accommodation – Terminology*.

5.3.2. Posebni oblici ugrožavanja sigurnosti u turizmu

Neki od posebnih oblika ugrožavanja sigurnosti u turizmu su siva ekonomija, mobing i organizirani kriminal. Navedeni oblici ne postoje samo u turizmu, već i u drugim područjima društvenog i gospodarskog života, a njihova je najveća šteta što iskrivljuju prioritete razvoja i pogubno djeluju na javnu odgovornost i moral.

Organizirani kriminal je vrsta nezakonite radnje u kojoj postoji organizacijska struktura slična korporaciji ili udruženju. Osnovni cilj organiziranog kriminala je stjecanje materijale koristi ili dohotka. Dohodak se stječe prodajom droge, prostitucijom, krijumčarenjem oružja, piratstvom u glazbi, pornografijom, trgovanje sa zemljama pod embargom. Primjer kriminalnih organizacija su: talijanska mafija, pirati, japanske jakuze [44, Sačić Željko, 2001., 45-50]..

Danas nema općeprihvaćene definicije organiziranog kriminala. Mogu se izdvojiti neke od definicija:

- Organizirani kriminal je plansko izvršenje kaznenih djela sa svrhom postizanja dobiti i moći, koja je pojedinačno ili sveukupno od velikog značenja, u kojoj na osnovi podjele posla na dulje i neodređeno vrijeme sudjeluje više od dva sudionika koristeći pri tome: specijalizirane zanatske vještine ili strukture slične poslodavstvenima, primjenjujući nasilje ili druga sredstva zastrašivanja, a u sprezi s politikom, medijima, javnom upravom, pravosuđem ili gospodarstvom.
- Organizirani kriminal obuhvaća sustavno pripremana, podjelom uloga planski i profesionalno izvršena kaznena djela koja mogu počiniti najmanje tri međusobno povezana sudionika udružena u kriminalno udruženje čija je svrha stjecanje i povećanje financijske dobiti i društvene moći,tajnim, trajnim i zajedničkim djelovanjem članova, bez poštivanja međunarodnih granica, korištenjem nasilja, zastrašivanjem ili korupcijom, za osiguranje svog ilegalnog opstanka, odnosno razvoja kriminalne djelatnosti.

Siva ekonomija ili rad u neslužbenom gospodarstvu („rad na crno“) uvelike utječe na mogućnost normalnog obavljanja registrirane djelatnosti ili posla u turizmu, jer se cijena radne satnice smanjuje, a davanja državi ostaju ista. Takva pojava ima velik utjecaj na rezultate gospodarske aktivnosti zemlje, a najugroženiji postaju porezni obveznici jer se sva davanja slijevaju na njihova leđa [46, http://www.matica.hr/hr/342/SIVA%20EKONOMIJA%20U%20HRVATSKOJ/,09.02.2016.].

Mobing je specifičan oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, radi ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta. Istraživanja su pokazala da su najčešće žrtve mobinga tjelesni invalidi, mlađe osobe koje su tek zaposlene i starije osobe pred mirovinu, višak radne snage, pripadnici manjinskih skupina, „poštenjaci“ – osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu [47, Jokić Begić Nataša, 2003., 25-31].

5.3.3. Sigurnost računalnih sadržaja u turizmu

Osobna računala su najraširenija računalna oprema u svim područjima, pa tako i u turizmu, a zapravo većina korisnika osobnih računala nisu informatičari. Korisnici su odgovorni za sadržaje na svojim računalima, pa je vrlo važno da sadržaj računala bude sačuvan od gubitka, nestanka ili krađe. Koliko vrijedi sadržaj na računalima doznaje se tek kad sadržaj postane nedostupan, nepouzdan, nekompletan ili kad sadržaj dospije u ruke treće osobe[48, Ribarić Slobodan, 2011., 10-19].

Računalo je industrijski proizvod te se može pokvariti kao i bilo koji drugi tehnički proizvod, ali je važno da se sadržaj računala nikad nepovratno izgubi. Programski proizvodi na osobnim računalima nisu uvijek pouzdani, jer programe pišu stotine programera. Iskustvo uči da čovjek nije nepogrešiv, pa tako i programski proizvodi mogu imati greške.

Danas važnu ulogu kod osobnih računala imaju Internet i antivirusni programi.Jedan od ciljeva „*pirata Interneta*“ je ukrasti brojeve kreditnih kartica, odnosno brojeve bankovnih računa. Ljudska lakovjernost je najčešći cijan objekt napada, jer dobro

napisani tekst jest mamac kojem se mnogi ne mogu oduprijeti pa učine ono što se od njih očekuje (tzv. socijalni inženjering). Internetom danas putuju mnogi bezopasni tekstovi o navodno opasnim virusima koje bi navodno trebalo pročitati, a osobito zabrinjava postajanje opasnih sadržaja u elektroničkoj pošti, koje znatiželjni korisnik klikne i tako opasni sadržaj pusti u svoje osobno računalo.

Korist koju napadač ostvaruje najčešće je [49, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 312-317].:

- Financijska korist – to može biti krađa brojeva bankovnog računa, kreditnih i bankovnih kartica te pripadnih lozinka, a ukradeni podaci mogu imati vrijednost na crnom tržištu.
- Lakši pristup drugom računalu – to mogu biti dodatne informacije, ali i krađa korisničkih oznaka i lozinki za pristup drugim računalima radi lažnog predstavljanja.
- Krađa identiteta – kada napadač preuzme upravljanje tuđim računalom ili se lažno predstavi kao druga osoba s namjerom anonimnog napada na treće računalo.
- Krađa prostora na disku - kada napadač prvo pohrani svoj program na tuđe računalo. Nakon toga se može bez znanja vlasnika računala koristiti prostorom na disku za smještaj sadržaja radi razmjene s ostalim sudionicima iz skupine.

5.3.4. Zaštita tajnosti podataka

Suvremeno poslovanje 21.stoljeća povezano je sa razmjenom informacija koje nose oznaku tajnosti, odnosno sadrže tajni podatak. U nacionalnom zakonodavstvu pojam,vrsta i stupnjevi tajnosti, kao i mjera i postupci za utvrđivanje, uporabu i zaštitu tajnih podataka određeni su Zakonom o zaštiti tajnosti podataka. Obaveza svakog društva, kompanije i tvrtki je da se temelju spomenutog zakona izrade interni pravilnici i propisi o zaštiti i korištenju tajnih podataka.

Kazneni zakon Republike Hrvatske koristi se sljedećom klasifikacijom tajnosti podataka :

***Državna tajna** je podatak koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona određen državnom tajnom, te otkrivanjem kojega bi nastupile štetne posljedice za nacionalnu sigurnost ili nacionalne interese Republike Hrvatske.*

***Vojna tajna** je podatak koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom ili aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona proglašen vojnom tajnom.*

***Službena tajna** je podatak koji je prikupljen i koristi se za potrebe javnih tijela, a koji je zakonom, drugim propisima ili općim aktom nadležnog tijela donesenim na temelju zakona proglašen službenom tajnom.*

***Poslovna tajna** je podatak koji je kao poslovna tajna određen zakonom, drugim propisima ili općim aktom trgovačkog društva, ustanove ili druge pravne osobe, a koji predstavlja proizvodnu tajnu, rezultate istraživačkog ili konstrukcijskog rada ili neki drugi podatak zbog čijeg bi priopćavanja neovlaštenoj osobi mogle nastupiti štetne posljedice za njezine gospodarske interese.*

***Profesionalna tajna** je podatak o osobnom ili obiteljskom životu stranaka, koji saznaju odvjetnici, branitelji, javni bilježnici, doktori medicine, doktori stomatologije, primalje ili drugi zdravstveni djelatnici, djelatnici skrbništva, ispovjednici i druge osobe.*

***Osobna tajna** je podatak o osobi koji je zakonom, drugim propisom ili općim aktom nadležnoga tijela donesenim na temelju zakona određen tajnom.*

Zaštita poslovnih interesa može se podijeliti u nekoliko faza:

- Početna analiza – određivanje kriterija, popis tajnih podataka s osnovnim načinima zaštite

- Dokumentacija – izrada internih propisa, prilagodba propisa specifičnim uvjetima određenog poslovnog subjekta
- Implementacija – sigurnosna obuka, razvijanje navika, kulture i ponašanja
- Zaštićen prostor – sigurnosni spremnici ili zaštićeni objekti
- Nadzor - provedba nadzora propisanih mjera i postupaka, provedba nadzora zaštićenog prostora, uklanjanje nedostataka.

Pitanje čuvanja i zaštite podataka u suvremenom poslovanju povezano je sa mogućnošću čuvanja podataka bez podrške računala, gdje je papir osnovni tvarni nositelj podataka, pa su stoga i organizacijska rješenja prilagođena takvom sustavu, ili informacijskim sustavom podržanim računalom [50, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 331].

5.3.5. Zaštita osobnih podataka

Samim pridruživanjem Republike Hrvatske Europskoj uniji započelo je usklađivanje pravnih propisa u području zaštite osobnih podataka sa propisima EU.

Prema Ustavu Republike Hrvatske : „*Svakom se jamči sigurnost i tajnost osobnih podataka. Bez privole ispitanika, osobni se podaci mogu prikupljati, obrađivati i koristiti samo uz uvjete utvrđene zakonom. Zabranjena je uporaba osobnih podataka suprotno utvrđenoj svrsi njihovog prikupljanja.*“

U Republici Hrvatskoj je osnovana Agencija za zaštitu osobnih podataka kako bi se otklonile prepreke potpunom uspostavljanju temeljnih sloboda, ali i kako bi se izgradio vlastiti sustav zaštite osobnih podataka. Agencija za zaštitu osobnih podataka je pravna osoba s javnim ovlastima koja samostalno i neovisno obavlja poslove u djelokrugu i sklopu nadležnosti utvrđenih zakonom.

Agencija za zaštitu osobnih podataka :

- Nadzire zaštitu osobnih podataka
- Ukazuje na uočene zlouporabe u prikupljanju osobnih podataka
- Sastavlja listu država i međunarodnih organizacija koje imaju odgovarajuće uređenu zaštitu osobnih podataka

- Na temelju zahtjeva utvrđuje povredu zajamčenih prava
- Vodi središnji registar zbirki osobnih podataka [51, Matika Dario, Gugić Ante, 2007., 333-334].

6. ZAKLJUČAK

Ako gledamo turizam kao sveukupni društveni fenomen 21.stoljeća vidjet ćemo da s njim dolaze brojne negativne posljedice, ne samo za turiste, nego i za zemlje domaćine i njihovo domicilno stanovništvo. To je rezultat postojanja sigurnosnih problema u turizmu.

Sigurnosni problemi u turizmu su:

- povrede, bolesti, zatrovanost zaraženom hranom, utapanje, ugriz zmije ili pauka, krvarenje, gubitak svijesti, prijelom, sunčanica, toplotni udar, smrzavanje, strujni udar i drugo;
- havarije, požari, potresi, ekološke nesreće, nestanak struje, kvarovi, tehnološke katastrofe;
- teške krađe, drske krađe, provalne krađe, džepne krađe, razbojništva, prijevare;
- silovanja, prosjačenja, prostitucija, ubojstva, čedomorstva, nehotično uzrokovanje smrti, ozljede tijela, krijumčarenje ljudima;
- trgovina drogom, kršenja pomorskih propisa, kršenja prometnih propisa, šumski požari;
- organizirani kriminal i korupcija, siva ekonomija, mobing, zlouporaba računalnih sadržaja i tajnih podataka, krađa poslovnih i osobnih informacija.

Ovi se sigurnosni problemi manifestiraju kao pojavni oblici kriminala koji je vezan uz turističku sezonu. Tijekom turističke sezone neki se oblici kaznenih djela učestalije ponavljaju u turističkim odredištima pa se takav porast može nazvati sezonski kriminalitet. Najčešći oblici kaznenih djela koja se događaju u turističkim mjestima tijekom turističke sezone odnose se na kaznena djela protiv imovine, kaznena djela krađe, teške krađe, drske i razbojničke krađe, a posebice na kupalištima, plažama i kampovima. Osim navedenog,tijekom turističke sezone željeznički i autobusni kolodvori, sredstva javnog prijevoza postaju pogodna mjesta za krađu putničke prtljage ali i za džepne krađe.

Prekršaji protiv javnog reda i mira, kao i kaznena djela protiv života i tijela, spolne slobode i spolnog ćudoređa također imaju značajan udio u strukturi sezonskog kriminaliteta.

Uzrok sigurnosnih problema u turizmu najčešće su pojedinci, samostalni ili udruženi u neku organizaciju, čija je namjera zlouporaba radi pribavljanja protupravne koristi. Sigurnosni problemi mogu nastati i kao posljedica neorganiziranosti pravne osobe i zbog njezinog odnosa prema primjeni općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu, kao na primjer slaba ili nikakva tjelesna i tehnička zaštita. Zbog nemara ili namjere u neprovođenju općih i posebnih mjera sigurnosti u turizmu, mogu nastati štetne posljedice za zdravlje i imovinu turista, djelatnika i objekata. Još neki od izvora sigurnosnih problema su: kulturološke razlike turista i domicilnog stanovništva, kršenja društvenih normi uobičajenog ponašanja kada turisti misle da im je sve dopušteno, velikog broja ljudi na malom prostoru bez odgovarajućih znanja o postupcima zaštite u slučaju opasnosti, nemarnost turista prema vlastitoj imovini, neprofesionalnog ponašanja turističkih djelatnika koji na turiste gledaju kao na robu za potrošnju i stjecanje zarade.

7. LITERATURA

[1] Dulčić Ante : Upravljanje razvojem turizma, Zagreb, MATE d.o.o., 1999.

[2] Bilandžić Mirko, Mikulić Ivica : Business intelligence i nacionalna sigurnost, hrcak.srce.hr/file/65487, 01.02.2016

[3] Obrazloženje prijedloga financijskih planova korisnika državnog proračuna za 2015. godinu i projekcija za 2016. i 2017.godinu: www.sabor.hr/fgs.axd?id=41069 , 31.01.2016.].

[4] Hague Rod, Harrop Martin, Breslin Shaun: Komparativna vladavina i politika, Fakultet političkih znanosti Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 2001.

[5] Prijedlog zakona o zaštiti i spašavanju, s konačnim prijedlog zakona: www.sabor.hr/fgs.axd?id=5505 , 29.01.2016.

[6] Državna uprava za zaštitu i spašavanje: http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27 , 29.01.2016.

[7] Državna uprava za zaštitu i spašavanje: http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=27 , 29.01.2016.].

[8] Sektor za civilnu zaštitu:http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=145 , 29.01.2016.

[9] Vatrogastvo: http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=136 , 29.01.2016.

[10] Služba za sustav 112: http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=173, 29.01.2016.

[11]Uredba o unutarnjem ustrojstvu državnog inspektorata: http://www.propisi.hr/print.php?id=5506 , 02.02.2016

[12]Vrste inspekcija državnog inspektorata: http://www.huzp.hr/di060208.htm, 02.02.2016.

[13] Žunec Ozren, Domišljanović Darko : Obavještajno-sigurnosne službe Republike Hrvatske : stanje i načela preustroja za razdoblje konsolidacije demokracije, Naklada Jesenski i Turk , Zagreb, 2000.

[14] Dugoročni plan razvoja oružanih snaga Republike Hrvatske za razdoblje od 2015. do 2024. godine : https://vlada.gov.hr/UserDocsImages//Sjednice/2014/195%20sjednica%20Vlade//195%20-%2010.pdf , 03.02.2016.

[15] Narodne novine – Međunarodni ugovori 1/1992.

[16] Poje Antun: Ugrožavanje života i zdravlja ljudi, mjere zaštite i podsjetnik za njihovo provođenje, DEFIMI, Zagreb, 2003.

[17] Kutle Antun, Valković Vedran : Ionizirajuće zračenje, Pokret prijatelja Lijepa naša, Zagreb, 2005.
[18] Ropac Darko: Epidemiologija zaraznih bolesti, Medicinska naklada, Zagreb 2005.
[19] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[20] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[21] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[22] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[23] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[24]Priručnik sigurnosti u turizmu: http://visitlosinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf , 05.02.2016.
[25] Priručnik sigurnosti u turizmu: http://visitlosinj.hr/Resources/attachmentsUpload/sigurnost-u-turizmu-prirucnik.pdf , 05.02.2016.
[26] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[27] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[28] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[29] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[30] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[31] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[32] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[33] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[34] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[35] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[36] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[37] Deklaracija UN-a o osnovnim pravima žrtava, 1985.
[38] Šeparović Zvonimir : Viktimologija – studije o žrtvama, Pravni fakultet, Zagreb 1987.
[39] Calderon J.A.R : Viktimologija, Izbor, Zagreb, 1991.
[40] Dulčić Ante : Upravljanje razvojem turizma, Zagreb, MATE d.o.o., 1999.
[41] Liović Violeta : Planiranje školskog putovanja, DEFIMI, Zagreb, 2003.
[42] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.

[43] Prismotra, praćenje i nadzor: http://www.bls.co.rs/detektiv4.html, 05.02.2016.
[44] Kriminalistička operativa: http://www.academia.edu/5916307/KRIMINALISTI%C4%8CKA_OPERATIVA , 05.02.2016.
[45] Zasjeda kao operativno – taktička radnja i kao taktika kriminalaca: http://hrcak.srce.hr/file/200211 , 06.02.2016].
[46] Siva ekonomija u Hrvatskoj : http://www.matica.hr/hr/342/SIVA%20EKONOMIJA%20U%20HRVATSKOJ/, 09.02.2016.
[47] Jokić Begić Nataša : Mobbing –moralna zlostavljanja na radnom mjestu, Klinika za psihološku medicinu, Klinički bolnički centar, Klinika za medicinu rada „Luigi Devoto“ Milano, Zagreb, 2003.
[48], Ribarić Slobodan: Građa računala, Algebra, Zagreb, 2011.
[49] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[50] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.
[51] Matika Dario, Gugić Ante : Sigurnost u turizmu, adriatica.net, 2007.

POPIS SLIKA

Slika 1. Policijski službenici na biciklima
Izvor : http://www.vgdanas.hr/slike/clanci/10_2014/policija-beciklini.jpg , 07.02.2016.

Slika 2. Proces spašavanja Državne uprave za zaštitu i spašavanje
Izvor : http://www.ezadar.hr/repository/image_raw/71203/large/ , 03.02.2016.

Slika 3. Kontrola državnog inspektorata na gradnji turističkog objekta
Izvor : http://www.ezadar.hr/repository/image_raw/71203/large/ , 03.02.2016.

Slika 4. Onečišćenje mora naftom
Izvor : http://metro-portal.hr/img/repository/2010/06/medium/naftna_mrlja_gi__07b.jpg , 03.02.2016.

Slika 5. Ukupnost vode na Zemlji
Izvor : http://www.os-22lipnja-sk.skole.hr/upload/os-22lipnja-sk/images/static3/776/File/Sveukupna_voda_more-slana_i_slatka_na_kopnu.jpg , 03.02.2016.

6. Prikaz krađe stvari iz automobila
Izvor : http://cdn.regionalexpress.hr/images/uploads/Kradja_auta_Regional_Express.jpg , 07.02.2016.

Slika 7. Prosjačenje na ulici
Izvor : http://www.mojezdravlje.ba/slike/novosti/AAA%20MOJE%20VIJESTI/SVIJET/prosjacenje-1.jpg, 08.02.2016.