Važnost održivog razvoja u turizmu i njegova uloga u poslovanju turoperatora

Čurila, Maja

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:122:219711

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

University North Digital Repository

Sveučilište Sjever

Diplomski rad br. 58/PE/2016

VAŽNOST ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA I NJEGOVA ULOGA U POSLOVANJU TUROPERATORA

Maja Čurila, 0165/336D

Varaždin, ožujak 2016. godine

Sveučilište Sjever

Poslovna ekonomija

Diplomski rad br. 58/PE/2016

VAŽNOST ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA I NJEGOVA ULOGA U POSLOVANJU TUROPERATORA

Maja Čurila

0165/336D

Doc.dr.sc. Petar Kurečić

Varaždin, ožujak 2016. godine

Predgovor:

Zahvaljujem doc. dr. sc. Petru Kurečiću na prihvaćanju mentorstva, praćenju ovog diplomskog rada, kao i na svakoj pomoći, uputama i savjetima kojima mi je pomagao pri pisanju.

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	Maja Čurila	MATIČNI BROJ	0165/336D
NASLOV RADA	Važnost održivog razvoja u turizmu i njegova uloga u poslovanju turoperatora		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	The importance of sustainable development in tourism and its role in tour operator business		
KOLEGIJ	Turizam, razvoj i turistička politika		
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: 58/PE/2016

OPIS:

Kroz ovaj rad obrađena je važnost održivog razvoja za turizam, objasnivši njegove glavne ciljeve, načine djelovanja, te povezanost sa turoperatorima.
Održivi razvoj od iznimne je važnosti za turizam, ali i za cjelokupnu zajednicu. U današnje vrijeme masovnog turizma sve se češće dovodi do uništavanja prirodnih bogatstava i ljepota destinacije, stoga je bitno što više pažnje posvetiti očuvanju prirode na temelju koncepta održivog razvoja. On predstavlja brigu za okoliš, gospodarstvo i društvo, na način da se što učinkovitije troše prirodni resursi.
Posljednjih nekoliko godina čovjek sve više postaje svjestan činjenice da treba živjeti zdravo i ekološki razmišljati. Takav način življenja prenosi se i na turizam, pa se sve više cijene destinacije koje brinu o održivom razvoju, što je istraživanjima ujedno i potvrđeno.
U kontekstu održivosti turizma, turoperatori mogu imati značajan utjecaj na njegovo poboljšanje. Kao direktni posrednici između same destinacije i turista, mogu stvoriti paket-aranžmane koji se temelje na principima održivog turizma. Kako bi turizam bio održiv, u takav razvoj trebaju biti uključeni gotovo svi sudionici, od lokalne zajednice, stanovništva, turista, pa do turističkih posrednika i agencija koje dovode turiste.
Kao pozitivni primjeri turistički održivih destinacija u radu su navedeni Grad Mali Lošinj kao domaća destinacija, te Njemačka kao strana destinacija. Grad Mali Lošinj već je više godina priznat kao poželjna destinacija u kojoj ljudi mogu uživati u prirodnim ljepotama, a ujedno i sam otok vodi brigu o održivom turizmu, te kontinuirano radi na tome, a svoju uspješnost u tome potvrđuju i brojne svjetske nagrade upravo u tom području.
Njemačka se također posvećuje brizi o okolišu, a i sama politika te države vođena je po principima održivosti i odgovornosti, što uvelike pridonosi gospodarskom rastu, stoga ne čudi da kao turistička destinacija Njemačka u posljednjih nekoliko godina postaje sve posjećenije i popularnije odredište brojnih turista.

U VARAŽDINU, DANA 01.03.2016

POTPIS MENTORA I. Kurečić

REPUBLIKA HRVATSKA 5 SVEUČILIŠTE SJEVER PRIVRNICA

DIR 01 PE

Sažetak:

Održivi razvoj od iznimne je važnosti za turizam, ali i za cjelokupnu zajednicu. On predstavlja brigu za okoliš, gospodarstvo i društvo, tako da se što učinkovitije troše prirodni resursi. U posljednjih nekoliko godina čovjek sve više postaje svjestan činjenice da treba živjeti zdravo i ekološki razmišljati. Takav način življenja prenosi se i na turizam, pa se tako sve više cijene destinacije koje brinu o održivom razvoju. Održivi turizam u današnje je vrijeme odrednica koja je bitna za općeniti razvoj turizma i poboljšanje gospodarskog razvoja. U kontekstu održivosti turizma, turoperatori mogu imati značajan utjecaj na njegovo poboljšanje. Kao direktni posrednici između same destinacije i turista, mogu stvoriti paket-aranžmane koji se temelje na principima održivog turizma. Kako bi turizam bio održiv u takav razvoj trebaju biti uključeni gotovo svi sudionici, od lokalne zajednice, stanovništva, turista, pa do turističkih posrednika i agencija koje dovode turiste.

Ključne riječi: održivi razvoj, turizam, održivi turizam, turoperatori

Summary:

Sustainable development is of utmost importance not only for tourism, but also for the entire community. It represents a concern for the environment, economy and society, in a way that natural resources are consumed as effectively as possible. In recent years, the man is increasingly becoming aware of the fact that he needs to live healthy and environmentally friendly. This way of life is carried on to tourism, so destinations that care about sustainable development are becoming more valued. In the world today sustainable tourism is a determinant essential for the general development of tourism and enhancement of economic development. In the context of sustainable tourism, tour operators can have a significant impact on its improvement. As a direct intermediary between the destination itself and tourists, they can create tour packages that are based on the principles of sustainable tourism. In order to make tourism sustainable, in such development almost all of the participants should be included, from the local community, population, tourists to travel intermediaries and agencies that bring tourists.

Keywords: sustainable development, tourism, sustainable tourism, tour operators

Sadržaj

1. UVOD 1
2. ODRŽIVI RAZVOJ.....3
2.1. PRINCIPI ODRŽIVOG RAZVOJA.....6
2.2. AGENDA 21.....6
3. TURIZAM I NJEGOVA VAŽNOST.....9
3.1. ODRŽIVI TURIZAM.....11
3.2. CILJEVI ODRŽIVOG TURIZMA.....15
3.3. KORACI PREMA ODRŽIVOM RAZVOJU.....18
4. RAZVOJ ODRŽIVOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....20
4.1. MALI LOŠINJ KAO POZITIVAN PRIMJER ODRŽIVOR TURIZMA U RH.....22
4.2. NJEMAČKA KAO PRIMJER ODRŽIVOG TURIZMA U SVIJETU.....24
4.3. "ROBINZONSKI TURIZAM".....25
5. TUROPERATORI.....27
5.1. POVIJEST NASTANKA TUROPERATORA.....28
5.2. VRSTE TUROPERATORA.....29
6. VEZA TUROPERATORA I ODRŽIVOG RAZVOJA U TURIZMU.....32
6.1. SVJETSKI TUROPERATORI.....35
6.1.1. TUI -primjer ulaganja u kvalitetu i primjenu održivosti.....36
6.2. TRAVELIFE.....36
6.3. TUROPERATORI U HRVATSKOJ.....38
7. ZAKLJUČAK.....40

Literatura.....41

Popis slika 43

1. UVOD

Turizam kao jedna od vodećih i brzo rastućih grana industrije glavni je izvor prihoda za mnoge zemlje, a njegov razvoj sa sobom povlači i razvoj drugih gospodarskih grana poput prometa, poljoprivrede i građevinarstva. Takav razvoj cjelokupnog gospodarstva poželjan je za svaku državu jer joj donosi profit, međutim može sa sobom nositi i određene posljedice. Te posljedice mogu biti štetne za turističku destinaciju ukoliko se sve orijentira samo na ostvarivanje profita, a zaboravi na samu prirodu i njezine resurse. Iz tog razloga sve turističke djelatnosti trebale bi se razvijati po principima održivosti. Koliko je održivi turizam važan i potreban, te na koji način je povezan s poslovanjem turoperatora obrađeno je kroz ovaj diplomski rad.

Struktura rada sastoji od sedam poglavlja koja su obrađena kroz definicije, istraživanja i primjere.

U prvom dijelu kroz neke važnije povijesne crte prikazan je nastanak terminologije održivog razvoja, njegovo značenje i principi.

Pojam održivog razvoja počeo se primjenjivati tijekom dvadesetog stoljeća, nakon što se došlo do spoznaje koliko je razvoj industrije počeo štetiti i negativno utjecati na okoliš. Održivi turizam tako ima za cilj zadržavati ekonomske prednosti razvoja turizma, ali sa smanjenjem negativnih učinaka na prirodu i njezinu okolinu, odnosno, bit je održivog turizma da zadovoljava potrebe sadašnjih turista i cjelokupne lokalne zajednice, ali i da istovremeno štiti i poboljšava mogućnosti za buduće generacije. Da bi to moglo uspijevati razvijene su mnoge strategije i principi kojima se pobliže ukazuje kako poslovati na održiv način i kako razvijati takav turizam.

Drugi dio rada odnosi se na pobliže shvaćanje pojma turoperatora kroz njegovu definiciju i povijesni nastanak. Iz definicija se može zaključiti da su turoperatori zapravo trgovci – organizatori koji za svoje ime stvaraju različite paket aranžmane, a na temelju ponuda koje kreiraju od drugih ponuđača. Ispitivajući tržište, želje i potrebe turista došlo se do saznanja da sve veći broj turista obraća pažnju na zdravlje, prirodne ljepote, te što mirniji odmor. Samim time povlači se i činjenica da turisti više cijene destinacije koje brinu o lokalnoj zajednici i očuvanju prirode i rado

će odabrati takva mjesta kao svoju destinaciju za odmor. Kao takvi, turoperatori su važni čimbenici koji mogu utjecati na poboljšanje održivog turizma razvijajući takve aranžmane i promovirajući destinacije koje brinu o istom. Kako je prethodno navedeno, zaključuje se da turisti pri biranju destinacije za odmor sve veću pažnju pridodaju mjestima u kojima se primjenjuje održivi turizam, jer na taj način i oni svojim boravkom mogu pozitivno djelovati u takvoj okolini. Tu se javlja potreba da se turoperatori povezuju s održivim turizmom. Kako bi se turoperatorima lakše ukazalo na koji način poslovati po principu održivosti, razvijen je sustav „Travelife“ koji je namijenjen svim pružateljima turističkih usluga, od turoperatora, agencija i hotela. U takav sustav uključena je i Hrvatska.

U nastavku rada prikazani su primjeri dobre prakse gdje turizam napreduje na temelju održivog razvoja. Vodeći domaći takav primjer je otok i Grad Mali Lošinj, kojeg se naziva i „*otok vitalnosti“,* a zahvaljujući takvom pristupu prema turizmu konstantno je nagrađivan. Od stranih primjera zemlje koje se okreću održivom razvoju i održivom turizmu spominjemo Njemačku, koja također postaje vodeća Europska turistička destinacija.

Kao dobar primjer održivog načina turizma ukratko je obrađen kao takav „Robinzonski turizam“, koji u današnje vrijeme postaje sve češći i traženiji, a on predstavlja odmor u prirodi izvan gradske vreve, najčešće u blizini mora i u manjim ribarskim kućicama. Osim što može biti znatno jeftiniji za turista, očituje se i pozitivnim učinkom na prirodu.

Rad završava zaključkom u kojem su iznesene najbitnije činjenice koje su navedene i istražene.

2. ODRŽIVI RAZVOJ

Čovjek je oduvijek pokušavao svoj okoliš iskoristiti i promijeniti u svoju korist. Svaka ljudska djelatnost je mijenjala okoliš, na žalost u velikoj većini slučajeva su to bile negativne promjene. Prva industrijska revolucija je već u 19.-om stoljeću nebo nad tadašnjim industrijskim gradovima ispunila dimom i čađom i na taj način najavila da svaki napredak može imati i svoje negativne posljedice. Koliko brz razvoj može negativno utjecati na okoliš pogotovo je postalo vidljivo u drugoj polovici 20.-og stoljeća, kada je došlo do dotad neviđene brzine razvoja svih ljudskih djelatnosti. Pogotovo su industrija i energetika imale veliki i na žalost negativan utjecaj na okoliš. Napredak i rast su bili strelovito brzi uz neumjereno i nekontrolirano korištenje prirodnih resursa, međutim sve se više javljaju glasovi ekologa i drugih stručnjaka koji upozoravaju da je rast na dotadašnjim gospodarskim osnovama dugoročno neodrživ i opasan za ekološku ravnotežu planeta. Bilo je potrebno osmisliti novi koncept razvoja koji dugoročno neće imati poguban efekt na okoliš. Prvi korak u tom smjeru napravljen je u Stockholmu u Švedskoj 1972 godine. Tamo je održana UN-ova konferencija o čovjekovom okolišu, zaključak koje je bio da se upravljati okolišem i razvojem može tako da to bude obostrano korisno. Time je zapravo udaren temelj novoj gospodarskoj osnovi razvoja koja se naziva održivi razvoj.

„Termin *održivi razvoj* ušao je u opću terminologiju 80-ih godina 20. stoljeća i ukazuje na povezanost razvoja i zaštite okoliša, a definitivno je prihvaćen na konferenciji u Rio de Janeiru 1992. godine.“[1] Od strane Svjetske komisije o okolišu i razvoju iz Brundtland-a (1987.), održivi razvoj definiran je kao razvoj koji zadovoljava potrebe današnjice bez ugrožavanja sposobnosti budućih generacija u zadovoljavanju njihovih potreba.

"Održivi razvoj je proces promjena u kojem su iskorištavanje resursa, smjer ulaganja, orijentacija tehničkog razvoja i institucionalne promjene u međusobnom skladu i omogućavaju ispunjavanje potreba i očekivanja sadašnjih i budućih naraštaja."[2]

„Održivi razvoj vodeća je paradigma s kraja dvadesetog i početka dvadeset i prvog stoljeća. Nastaje kao svojevrsna reakcija na činjenicu da ljudske aktivnosti negativno

[1] Dr.sc. Miroslav Drljača: Koncept održivog razvoja i sustav upravljanja, preuzeto na: *https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf, učitano: 10.02.2016.*

[2] Brundtland, Svjetska komisija o okolišu i razvoju 1987., Izvještaj "Naša zajednička budućnost", preuzeto na: *http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf., učitano: 10.02.2016.*

djeluju na prirodne procese i društvene sadržaje, iako se odvijaju s ciljem razvoja gospodarstva i društva uopće.“[3] Slijedom navedenih definicija, možemo zaključiti kako održivi razvoj vodi brigu o zaštiti okoliša, te se očituje u primjeni i potrošnji resursa u onolikoj mjeri koliko to može podnijeti.

Održivi razvoj ima tri glavne razine , a to su: gospodarska, društvena i ekološka.

Slika 1.: Razine održivog razvoja



1. GOSPODARSKA RAZINA odnosi se na efikasnost gospodarstva, povećanje potrošnje dobara, konkurentniji i isplativiji način poslovanja, efikasniju proizvodnju i slično.
2. DRUŠTVENA RAZINA obuhvaća očuvanje kulturne baštine, turizam koji unaprjeđuje kvalitetu života lokalne zajednice, te potporu društvenim institucijama.
3. EKOLOŠKA pak razina vodi brigu za čist okoliš, smanjivanje negativnog utjecaja na okoliš, očuvanje prirodnih resursa, te poticanje biološke proizvodnje.

Na temelju prethodno navedenih ciljeva, možemo reći kako održivi razvoj podrazumijeva gospodarski razvoj, smanjenje siromaštva, očuvanje okoliša,

[3]Smolčić Jurdana, D. (2003). *Prednosti i ograničenja primjene koncepcije održivog razvoja turizma*, doktorski rad, Ekonomski fakultet u Zagrebu, str. 10
Slika 1: Razine održivog razvoja; preuzeto na: *https://www.linkedin.com/pulse/what-sustainable-development-eng-safa-al-roby, učitano: 10.02.2016.*

smanjivanje otpada i zagađenja okoliša, kulturnu zaštitu, te cjelokupni boljitak životne zajednice. Ono što je bitno za uspješan razvoj održivosti, jest to da svaki pojedinac postane svjestan važnosti održivog razvoja i povezanosti osobnih interesa s interesima cijele zajednice. Jer, svima bi trebalo predstavljati važnost očuvanja prirode i okoliša za boljitak života, a kako to što učinkovitije postići navedeno je u prethodnim razinama.

"U koncepciji održivog razvoja razlikuju se pojmovi: slabe, umjerene i jake održivosti:"[4]

- *Slaba održivost* – takvo narušavanja postojećeg stanja okoliša koje će vjerojatno značiti manje blagostanje budućih pokoljenja, a taj će eventualni nedostatak trebati nadoknaditi.
- *Umjerena održivost* – zagovara stajalište da je zaštita okoliša preduvjet gospodarskom razvoju.
- *Jaka održivost* – zagovara korjenite promjene u društvu i odnosu čovjeka prema prirodi. Još se naziva i ekološki razvoj. U ekološki sustav ulaže se onoliko koliko se iz njega uzima.

„Prije četrdesetak godina počelo se uviđati kako je nemoguće imati zdravo društvo i kvalitetno gospodarstvo u svijetu u kojem postoji toliko siromaštva i narušavanja okoliša. Gospodarski razvoj se ne može zaustaviti, no valja mu promijeniti smjer, kako bi postao manje poguban po okoliš i društveni razvoj. Pretvaranje tih spoznaja u djelo i prijelaz na održive oblike razvoja i načina života izazov je današnjem dobu.“[5]

Pretpostavka održivog razvoja svodi se na tome da današnje generacije moraju budućim generacijama ostaviti resurse u onoj mjeri u kojoj su ih i oni naslijedili.

[4] Ibidem, str. 190-191, preuzeto na: https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf

[5] Lidija Pavić-Rogošić; Održivi razvoj, 2010.,str. 2, preuzeto na*: http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf* , *učitano: 10.02.2016..*

2.1. PRINCIPI ODRŽIVOG RAZVOJA

„Globalno prihvaćeni principi održivog razvoja, definirani su kroz Deklaraciju iz Rija i Agendu 21, Deklaraciju i Plan provedbe iz Johannesburga:“[6]

- Integriranje pitanja okoliša u razvojne politike;
- Internalizacija troškova vezanih za okoliš (tj. prevođenje eksternih troškova degradacije okoliša u interne troškove zagađivača/korisnika) kroz provođenje principa zagađivač/korisnik plaća;
- Sudjelovanje svih društvenih dionika u donošenju odluka kroz procese savjetovanja i dijaloga te stvaranje partnerstva;
- Pristup informacijama i pravosuđu
- Generacijska i međugeneracijska jednakost (uključujući i rodnu ravnopravnost) i solidarnost;
- Princip supsidijarnosti (hijerarhije odnosno međuzavisnosti) između lokalne i globalne razine;
- Pristup uslugama i financijskim resursima koji su neophodni za zadovoljavanje osnovnih potreba.

2.2. AGENDA 21;

Agenda 21 je najznačajniji dokument s konferencije Ujedinjenih naroda, održane u Rio de Janeiro-u 1992. godine., a u njoj se kriju planovi vezani za budućnost zaštite okoliša. „Agenda 21 polazi od pretpostavke da je zajedničko i odmjereno rješavanje pitanja okoliša i razvoja jedini način osiguranja sigurnije i uspješnije budućnosti. Agenda 21 predstavlja globalni konsenzus i preuzimanje obaveze surađivanja u razvoju i zaštiti okoliša na najvišoj političkoj razini.“

[6] Lidija Pavić Rogošić: Održivi razvoj, 2010;str.6; preuzeto na: http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf,

U Agendi 21 razmatraju se aktivnosti suzbijanja siromaštva, potreba zaštite ljudskog zdravlja, zaštite okoliša, društveno odgovornog poslovanja i slično.“[7]

„Neki od važnijih zadataka Agende 21, koji su usmjereni vladama zemalja, a vezani uz turizam, su:

- Unaprijediti i preorijentirati politiku cijena i državnih poticaja, subvencija u području turizma;
- Diverzificiranost ekonomije u planinskim područjima njihovim uključivanjem u turističku ponudu;
- Unaprijediti mehanizme za očuvanje ugroženih područja, gdje je potrebno poduzeti mjere za očuvanje životinjskog svijeta, biološke raznolikosti, te takva područja od posebna značaja uključiti u zaštitu primjerenu nacionalnim parkovima;
- Promovirati ekološki osviještene turističke aktivnosti.“ [8]

U nastavku slijede neka od osnovnih načela Agende 21, a koja su važna za turizam: (UNCED, Genova, 1992.)

1. **Čovjek je u središtu interesa održivog razvoja** – on mora imati mogućnost zdravog i produktivnog života u skladu s prirodom.
2. **Države imaju suvereno pravo iskorištavati svoje resurse u skladu s njihovom politikom razvoja i zaštite okoliša.**
3. **Svatko ima pravo na razvoj** – tako da se omogući razvoj i kvalitetan okoliš sadašnjim i budućim generacijama.
4. **Sve države i ljudi moraju surađivati** – u ostvarenju temeljnog zadatka – prevladavanja siromaštva kao važnog zahtjeva održivog razvoja.
5. **Države moraju surađivati u duhu globalnog partnerstva** na očuvanju, zaštiti i obnovi zdravog i integralnog ekosustava Zemlje.
6. **Za dostizanje održivog razvoja i više kvalitete života svih ljudi, države moraju** smanjiti i/ili eliminirati neodržive načine proizvodnje i potrošnje, te promovirati prikladnu demografsku politiku.

---

[7] Lidija Pavić Rogošić: Održivi razvoj, 2010; str. 5; preuzeto na: http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf, učitano:11.02.2016.

[8] Dora Smolčić-Jurdana: Politika održivog razvoja turizma; preuzeto na: www.fpmoz.ba/politikaorm.ppt, učitano:11.02.2015.

7. **S problemima zaštite okoliša najbolje se suočava i rješava ih uz sudjelovanje stanovništva.**
8. **Države moraju donijeti efikasnu pravnu regulativu po pitanju zaštite okoliša.**
9. **Države moraju efikasno surađivati** kako bi osjetile namjere i aktivnosti premještanja onih aktivnosti koje su ekološki opasne i opasne po ljudsko zdravlje i druge zemlje.
10. **Nacionalne vlasti trebaju nastojati promovirati** korištenje ekonomskih instrumenata, prema kojem zagađivač treba snositi troškove zagađenja.
11. **Procjena utjecaja na okoliš, kao nacionalni instrument**, treba biti korišten u svim slučajevima gdje postoji sumnja da bi određeni projekt mogao imati negativne utjecaje na okoliš.
12. **Države moraju odmah izvijestiti druge države** o svim prirodnim katastrofama i ostalim potencijalnim opasnostima koje mogu izazvati iznenadne štetne učinke na okoliš tih država.
13. **Znanje i tradicionalna praksa autohtonog stanovništva i njihovih zajednica imaju vitalnu ulogu u menadžmentu zaštite okoliša i razvoju.**
14. **Potrebno je zaštititi okoliš i prirodne resurse ljudi** koji su ugnjetavani ili pod okupacijom.
15. **Mir, razvoj i zaštita okoliša su međuzavisni i neodvojivi.**
16. **Države moraju u miru rješavati sve nesuglasice** po pitanju zaštite okoliša u skladu s poveljom Ujedinjenih naroda.
17. **Države i ljudi moraju surađivati** u dobroj vjeri i u duhu partnerstva s ciljem ostvarenja ovih načela, te u budućem razvoju međusobnog prava na području održivog razvoja .
18. **Ostala načela**

3. TURIZAM I NJEGOVA VAŽNOST

Turizam je svako putovanje koje se odvija izvan boravka osobe koja putuje i ako to putovanje ne uključuje nikakvu gospodarsku djelatnost.

“Turizam je skup odnosa i pojava koje proizlaze iz putovanja i boravka posjetitelja nekog mjesta, ako se tim boravkom ne zasniva stalno prebivalište i ako s takvim boravkom nije povezana nikakva njihova gospodarska djelatnost.”[9] Naime, cilj svake turističke destinacije bi trebao biti da boravak turista iskoristi tako da njihove zahtjeve i potrebe pokuša ispuniti sa što je više moguće usluga i proizvoda drugih lokalnih privrednih djelatnosti. Dakle, time ipak dolazi do razvoja privrednih djelatnosti i to naravno onih koje su dio užeg ili šireg okruženja turističke destinacije. Stupanj razvoja kojega je na taj način moguće postići, ovisi zasigurno o suradnji i koordiniranosti dijelova lokalne privrede.

Dakle, turista je potrebno shvatiti kao gosta ali i kao investitora koji trošenjem svojih sredstava na nekoj turističkoj destinaciji ne doprinosi samo razvoju turističkog sektora već njegov „kapital“ treba biti spona kojom bi rast turizma istodobno trebao za sobom povući i ostatak privrednih djelatnosti.

Turizam kao grana za neke države može biti značajan izvor prihoda. Konkretno za Hrvatsku, turizam je glavna, a možemo reći i najprofitabilnija gospodarska grana, stoga je za našu državu od velike važnosti. Činjenica je također da se turizam u Hrvatskoj ne razvija dovoljno brzo, odnosno da se ne razvija onoliko koliko bi trebao, s obzirom na važnost koju ima za ekonomsku stabilnost Hrvatske.

Najbolji pokazatelji razvoja turizma svakako su broj posjetitelja kroz godinu, broj turističkih noćenja u nekoj turističkoj destinaciji, kao i zarada koju ostvari turistički sektor, a posredno njegovim oporezivanjem i državni proračun zemlje domaćina. Dakle, ključno za uspjeh turizma ali i svake druge grane gospodarstva je da se prepoznaju želje i potrebe potrošača i da ih se našom ponudom privuče do sadržaja koje im nudimo. Promidžba je svakako faktor kojega tu ne treba zaboraviti, jer bogata turistička ponuda u kombinaciji s dobro osmišljenom promidžbom najvažniji su faktori privlačenja turista.

---

[9] Hunziker,W; Krapf, K .,1942

Za uspjeh u turizmu potrebno je krenuti od pozicije u kojoj se utvrđuje što to imamo za ponuditi, kao i što nemamo, a traženo je od određene skupine turista. Hrvatska u tom smislu ima veoma dobru poziciju, jer uz Jadransku obalu i druga prirodna bogatstva ima i bogato kulturno-povijesno nasljeđe i dobru gastronomsku ponudu, a uza sve te prednosti ima i neupitnu turističku tradiciju čiji počeci sežu u sredinu 19.stoljeća. Pa ipak, ni ovako bogata ponuda nije garancija konstantnog rasta turizma, nego je to konstantno osluškivanje turističkog tržišta i prilagodba vlastite ponude tom tržištu. Osluškujući tako želje i potrebe turista u današnje vrijeme razvili su se mnogi specijalizirani oblici turizma, pa tako danas imamo sve poznatiji zdravstveni turizam, wellness turizam, agroturizam, ruralni turizam, kulturni turizam, vjerski turizam i slično.

Ljudi su oduvijek imali naviku putovati i otkrivati nova mjesta, i uvijek će tako i biti, samo je pitanje kako to najbolje iskoristiti. Lako je graditi hotele, dičiti se prirodnim ljepotama i zarađivati na tome, međutim, turizam se ne smije zasnivati samo na tome. Bit turizma nije samo u trošenju resursa i iskorištavanju istih na najbolji mogući način, već je bit u tome da se prirodi vraća 'iskorišteni' dio, kako bi se očuvala za stvaranje novih resursa i zadovoljavanje budućih generacija turista.

"Ako se naruše temeljne vrijednosti i karakteristike prostora, ako se unište prirodni i društveni atraktivni resursi, ne samo da će se smanjiti interes turista za tu destinaciju, već turizam može i nestati. To se posebno odnosi na prirodne resurse koje najviše ugrožava pojava prekapacitiranosti destinacije turistima."[10] Iz tog razloga treba voditi brigu o zaštiti resursa i prirodnih bogatstava, a to se može postići održivim razvojem, o kojem se danas sve više vodi računa.

10 Održivi turizam – "Zelene prakse" u hotelijerstvu, Ana Najev (2014.) Diplomski rad, str. 13

3.1. ODRŽIVI TURIZAM

Turizam je nakon Drugog svjetskog rata postao jedna od najvažnijih gospodarskih grana u svijetu. U tom razdoblju dolazi do velikog razvoja turizma, pa on u to vrijeme postaje masovna pojava koja jednako kao i druge ljudske djelatnosti djeluje na okoliš. U početku se na turizam gledalo kao na izrazito ekološku granu svjetskog gospodarstva, međutim kako on postaje masovan, sve više se uviđa da i turizam ima negativne posljedice na okoliš. Možda najjednostavniji primjer koji možemo navesti je povećana količina smeća koja se nakuplja u turističkim središtima i koje uz neprikladno zbrinjavanje može završiti u okolišu, što onda postaje i ekološki problem, ali i nešto što može smanjiti poželjnost destinacije među turistima. S vremenom se došlo do zaključka da ideja o održivom razvoju mora biti ugrađena i u planove o razvoju turizma. Glavna ideja je da turizam prestane biti generator zagađenja okoliša u turističkim destinacijama, te da se time ne uništava turistička ponuda destinacija u kojima će u budućnosti uživati nove generacije turista.

Turizam i održivi razvoj međusobno su povezani i zavisni, jer za turizam održivost resursa predstavlja temelj razvoja. „Svjetska turistička organizacija održivi turizam definira kao upravljanje resursima ostvarujući ekonomske, socijalne i estetske potrebe, tako da se poštuju kulturološki integritet, osnovni ekološki procesi, biološka raznolikost i sustavi na kojima se temelji život, stvara dobrobit i blagostanje cjelokupnom društvu, uzimajući u obzir potrebe turista i njegovih domaćina.“[11]
Sve se više zemalja bavi turizmom, što ima utjecaj na prirodne resurse, okoliš, iskoristivost prirodnih kapaciteta i slično, te je za opstanak turizma potrebno odgovorno ponašanje i očuvanje navedenog. Iako je bitna što veća posjećenost turista, ipak, ona nosi sa sobom i određene negativne posljedice, kako za turizam, tako i za samu prirodu. Do toga dolazi jer se troše prirodni resursi, voda, energija i zbog toga treba promicati održivi razvoj i očuvanje okoliša. Održivi turizam udovoljava potrebama turista i lokalnog stanovništva, istodobno čuvajući resurse budućeg razvitka.

[11] http://www.apartmanija.hr/zajednica/aktualno/odrzivi-turizam, učitano: 10.02.2016.

"Održivi turizam vodi računa o trenutačnom i budućem utjecaju na okoliš, gospodarstvo i društvo uzimajući u obzir posjetitelje, industriju, okoliš i lokalne zajednice."[12]

"Izuzetno važan pojam u vezi s održivim razvojem turizma je ograničenje okoliša, tj. limiti sposobnosti prirodne sredine da zadovolji sadašnje i buduće potrebe. Pri tome razlikujemo obnovljive resurse, te neobnovljive resurse."[13] U obnovljive prirodne resurse spadaju oni resursi koji se regeneriraju, tj. obnavljaju prirodnim putem nakon korištenja, kao što i sama riječ govori. To mogu biti šume, zemljišta, vode, biljke i slično, dok u neobnovljive resurse spadaju ugljen, nafta, plin, ruda, te se oni ne mogu obnoviti nakon što se jednom potpuno iskoriste i potroše. Kako ne bi došlo do potrošnje prirodnih resursa, treba voditi računa o tome kako i u kojoj mjeri će se koristiti, da bi oni bili održivi. Bit održivosti je u tome da Zemlja i njezini resursi što duže opstaju i pružaju nam zdravi dom.

„Prema definiciji, prihvatljivo je uživanje u turizmu i ostvarivanje ekonomske koristi od turizma. No, moramo osigurati da isto bude moguće i za buduće generacije. Ako ugrozimo kulturne i prirodne resurse u turističkim destinacijama, one gube elemente koji su osnova njihove atraktivnosti.

3P načelo - People, Planet, Profit (ljudi, planet, profit):

- ➔ ”LJUDI” predstavljaju sociokulturne interese lokalnog stanovništva u očuvanju kulture i uključivanju lokalne zajednice u razvoj turizma u njihovoj destinaciji. To uključuje radne uvjete, zaštitu ugroženih skupina društva, ljudska prava, ukidanje diskriminacije, rada djece i seksualnog zlostavljanja, itd.
- ➔ “PLANET” se odnosi na zaštitu prirodnog okoliša poduzimanjem raznih mjera,kako bi se minimalizirale negativne posljedice na okoliš: floru, faunu, vodu, tlo i klimu.
- ➔ “PROFIT” predstavlja gospodarske interese i uključuje odgovorno poslovanje koje pridonosi trajnom blagostanju lokalnog stanovništva.“[14]

12 http://www.zelenazona.hr/home/wps/wcm/connect/zelena/zona/gospodarstvo/zeleni_poslovi/odrzivi_turizam, učitano: 10.02.2016.

13 LAY, V. (2007). *Održivi razvoj i vođenje,* Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb UDK: 316.43 Pregledni rad

[14] Travelife obuka –Društveno odgovorno poslovanje za turoperatore i turističke agencije, str. 7, preuzeto na: travelife.info/uploads/csr/1418894567_handbook_hr.pdf, učitano 10.02.2016.

"Održivi turizam trebao bi:

- **optimalno iskorištavati prirodne izvore** koji su ključni element turističkog razvoja, održavanje glavnih ekoloških procesa i pomagati očuvanju prirodnog nasljeđa i bioraznolikosti;
- **poštovati društveno-kulturološku autentičnost lokalne zajednice**, očuvati njezino kulturološko nasljeđe i tradicionalne vrijednosti i pridonijeti među-kulturnom razumijevanju i toleranciji;
- osigurati dugoročne primjenjive gospodarske mjere koje će donijeti **društveno-ekonomsku dobrobit** svim sudionicima koji su ravnomjerno podijeljeni, uključujući mogućnost zapošljavanja i zarade te socijalnih usluga, što bi pridonijelo smanjivanju siromaštva."[15]

„Turizam, koji želi biti održiv i uspješan na dugi rok, mora u svom planiranju i razvoju uvažavati osnovne principe održivog razvoja i odgovornog turizma, pri čemu vrlo često može doći do konflikta između ekonomske i društvene perspektive razvoja turizma (npr. povećanje broja turista, noćenja, prihoda, kapaciteta, zaposlenosti, uključenosti lokalnog stanovništva) i razvoja turizma iz perspektive okoliša (npr. zaštita prirodnih, kulturnih, povijesnih i dr. resursa).“[16]

„U principe održivog turizma možemo nabrojiti sljedeće:

- Holistički pristup
- Dugoročno planiranje
- Uvažavanje limita
- Adresiranje globalnih i lokalnih utjecaja
- Promoviranje održive potrošnje

15 http://www.zelenazona.hr/home/wps/wcm/connect/zelena/zona/gospodarstvo/zeleni_poslovi/odrzivi_turizam, učitano: 10.02.2016.

[16] K.Bučar, S.Škorić, D.Prebežec**:** Pravila ponašanja u turizmu i njihov utjecaj na održivi turizam, preuzeto na: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=105167

- Uravnoteženje održivosti i kvalitete
- Inzistiranje na angažmanu svih stakeholdera
- Alokacija troškova na zagađivače
- Minimiziranje rizika
- Kontinuirani monitoring ključnih indikatora„[17]

„Održivi turizam uvjetuje takvo upravljanje resursima da se zadovolje ekonomske, socijalne i zaštitarske potrebe, te očuvaju kulturne, ekološke i biološke raznolikosti. Ekoturizam je pri tome dio turizma, a načela održivosti moraju se primijeniti na sve vrste turističkih djelatnosti.“ (Kušen, 2002.)

„Razvijanje infrastrukture koja je neophodna za razvoj odgovornog turizma spada u one aktivnosti koje bi vodile dugoročnom održivom razvoju, i svi koji prepoznaju njen značaj moraju dati prilog ovom razvoju. A zanemariti utjecaj naših aktivnosti na prirodnu sredinu jednako je kao i zanemariti utjecaj na naše zdravlje i kvalitetu života.“[18]

„Politika održivog razvoja zahtijeva od svakog pojedinca dovoljno odgovornosti da prepozna što bi se sve moglo izvesti i ostvariti kada taj pojedinac prepozna da su njegovi interesi neodvojivo povezani s interesima zajednice. Zbog toga ideja održivog razvoja ovisi o kvalitativnom sudjelovanju građana i o modernizaciji demokracije. Ne radi se više o sudjelovanju politički ili administrativno iniciranim planiranjima, odlukama i mjerama, nego se radi o savjesnom i odgovornom sudjelovanju na "savjetovanju o zajedničkim pitanjima“ (Aristotel), o sudjelovanju u određivanju zadataka politike. To znači da građani kao akteri moraju preuzeti veliku odgovornost za provedbu politike održivog razvoja, što sa sobom povlači strukturalne, institucionalne i financijske posljedice."[19]

[17] Ester Udovičić: Upravljanje održivim turizmom, Diplomski rad, 2012.; preuzeto na: http://eknjiznica.unipu.hr/2130/1/2012_215.pdf

[18] https://bs.wikipedia.org/wiki/Odgovorni_turizam, učitano: 10.02.2016.

[19] http://www.ekooptimist.hr/hr/2273/sto-znaci-odrzivi-razvoj/?print=1, učitano: 11.02.2016.

3.2. CILJEVI ODRŽIVOG TURIZMA

Postoji 12 glavnih ciljeva održivog razvoja. Oni su opisani u publikaciji Svjetske turističke organizacije (UNWTO) “Učiniti turizam održivijim: vodič za stvaraoce politika:

1. **„Ekonomska održivost**: osiguravanje održivosti i konkurentnosti turističkih destinacija i poduzeća kako bi bila u stanju dugotrajno napredovati i osiguravati korist.
2. **Boljitak lokalne zajednice**: maksimiziranje doprinosa turizma gospodarskom napretku destinacije uključujući lokalno zadržavan udio potrošnje posjetitelja.
3. **Kvaliteta radnih mjesta**: poboljšanje količine i kvalitete lokalnih poslova stvorenih radi turizma i koje turizam održava, uključujući razinu plaće, uvjete rada i dostupnost svima bez diskriminacije na temelju spola, rase, invaliditeta ili bilo koje druge osnove.
4. **Društvena pravednost**: težnja uspostavljanju opsežne i pravedne raspodjele gospodarskih i društvenih koristi ostvarenih turizmom u čitavoj destinaciji, uključujući povećanje prilika, prihoda i usluga dostupnih siromašnima.
5. **Zadovoljstvo posjetitelja**: osigurati sigurno, zadovoljavajuće i ispunjavajuće iskustvo posjetiteljima, dostupno svima bez diskriminacije vezano uz spol, rasu, invaliditet ili bilo koju drugu osnovu.
6. **Lokalno upravljanje**: davanje prava glasa lokalnim zajednicama i njihovo uključivanje u planiranje i donošenje odluka o upravljanju i budućem razvoju turizma u njihovome području u suradnji s ostalim dionicima.
7. **Blagostanje zajednice**: održavanje i poboljšanje kvalitete života lokalnih zajednica, uključujući društvene strukture i pristup resursima, pogodnostima i sustavima održavanja života, a izbjegavajući bilo koji oblik društvene degradacije ili iskorištavanja.
8. **Kulturno bogatstvo**: poštivanje i poboljšavanje povijesnog nasljedstva, autentične kulture, tradicija i osebujnosti destinacija.
9. **Fizički integritet**: održavanje i poboljšanje kvalitete krajobraza, kako urbanog tako i ruralnog i izbjegavanje fizičke i vizualne degradacije okoliša.

10. **Biološka raznolikost**: podržavanje očuvanja prirodnih područja i staništa, te biljnoga i životinjskog svijeta i minimiziranje njihovog oštećivanja.
11. **Učinkovito korištenje resursa**: minimiziranje korištenja rijetkih i neobnovljivih izvora u razvoju i radu turističkih objekata i usluga.
12. **Čistoća okoliša**: svođenje na najmanju razinu zagađenja zraka, vode i zemlje, te stvaranje otpada koje uzrokuju turistička poduzeća i posjetitelji.„ [20]

Slika 2.: 12 glavnih ciljeva održivog razvoja turizma



[20] http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=89, učitano: 10.02.2016.

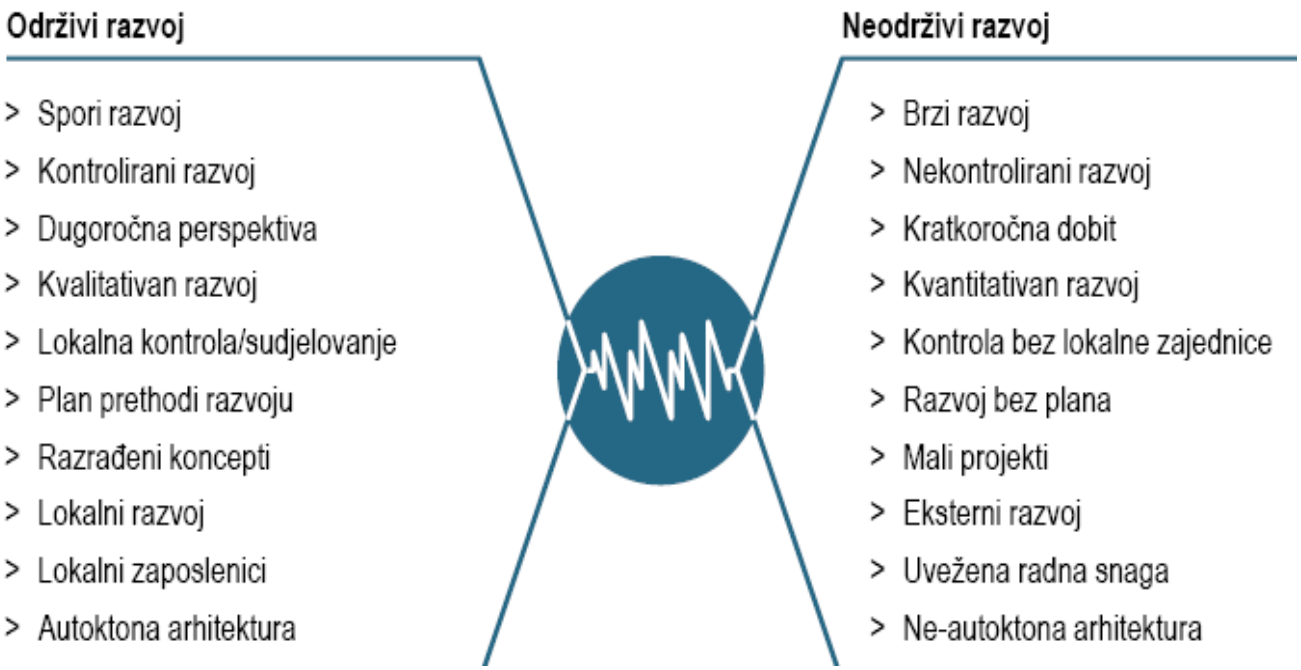
Slika 2.: 12 glavnih ciljeva održivog razvoja turizma; izvor: izrada autora

Osim navedenih ciljeva održivog razvoja turizma, imamo i ključne čimbenike održivog razvoja turizma, a to mogu biti:

- *Turisti* -koji ujedno i izravno utječu na održivost
- *Lokalno stanovništvo* –važni su za turističku destinaciju
- *Zaposlenici u turizmu, poduzeća i javne službe* – također utječu na održivost

Također, postoje razlike između održivog i neodrživog razvoja, a one su prikazane na sljedećoj slici:

Slika 3.: Razlike između održivog i neodrživog turizma



Iz navedenog prikaza osnovnih razlika održivog i neodrživog razvoja jasno je vidljivo da se održivi turizam sporije razvija, međutim on je kontrolirani i ima dugoročnu dobit, dok neodrživi turizam ima brži razvoj, ali nije dovoljno kontrolirani i ostvaruje kratkoročnu dobit, što dakako nije isplativo.

Slika3.:Razlike između održivog i neodrživog turizma, preuzeto na: http://slidegur.com/doc/1339389/odr%C5%BEivi-turizam-je, učitano: 12.02.2016.

3.3. KORACI PREMA ODRŽIVOM RAZVOJU

Okoliš i baština ključni su pojmovi koji čine određenu destinaciju posebnom. To su karakteristike koje se uglavnom razlikuju od mjesta do mjesta, i zbog toga svako turističko mjesto i destinacija imaju svoju priču koju valja čuvati i vrednovati. Tome može pridonijeti održivi razvoj, međutim i on predstavlja dugoročni cilj i treba se primjenjivati kako od strane samih turista, tako i od lokalne zajednice i ostalih institucija. Turisti koji se ponašaju odgovorno i održivo odlikuju se sljedećim karakteristikama: biraju prijevozna sredstva koja manje zagađuju okoliš, te prilikom odmora koriste u što većoj mjeri bicikle ili pak pješače, zatim, smanjuju potrošnju vode i energije, biraju organizatora putovanja koji doprinosi održivom turizmu, kupuju od lokalnih proizvođača, i slično.

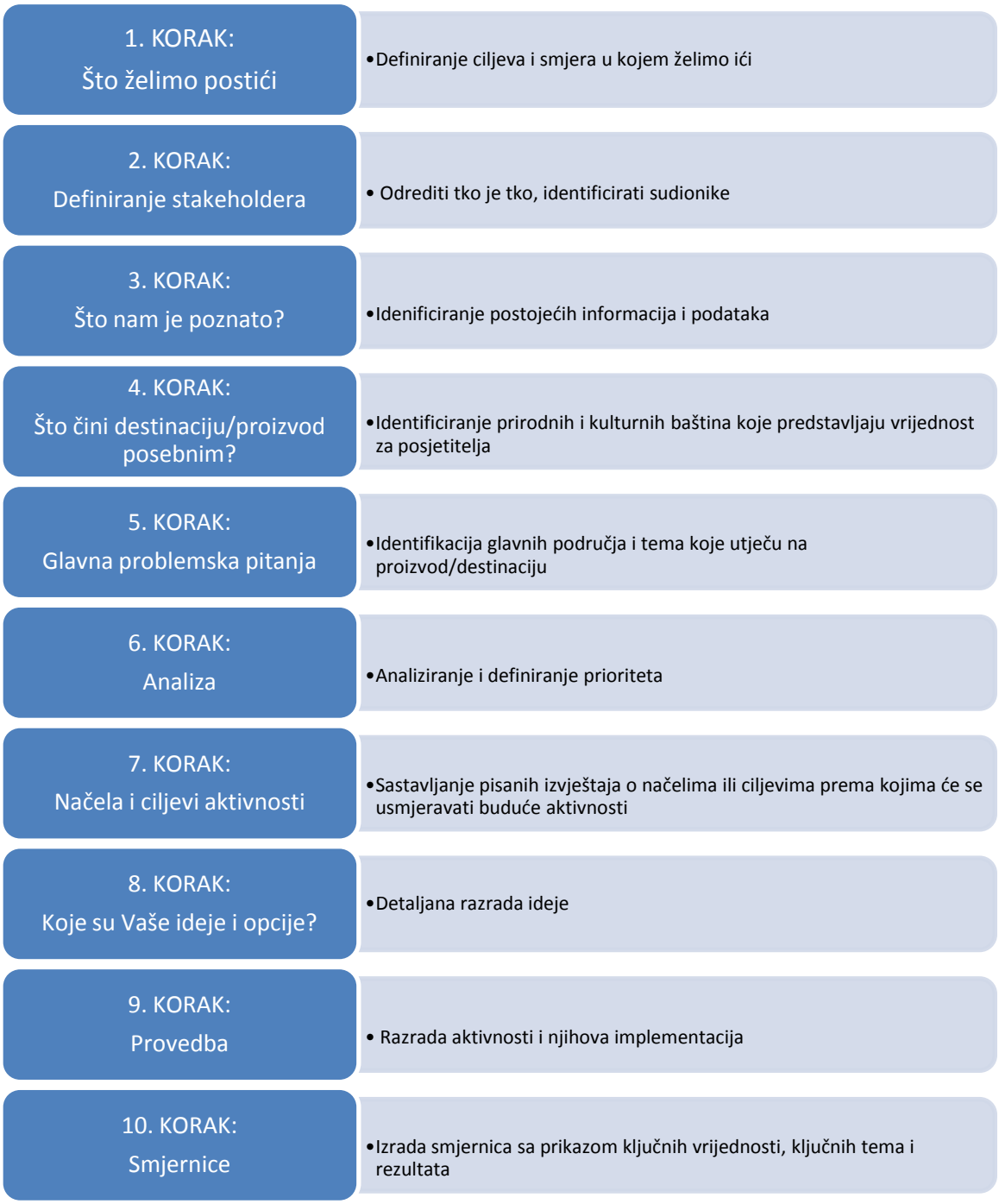
Da bi održivi razvoj u turizmu lakše zaživio osmišljen je princip 10 koraka radi lakšeg postizanja rezultata.

U prvom koraku definiraju se smjer i ciljevi, te se na taj način daju odgovori na samo pitanje „Što želimo postići?“. Kao primjer tu možemo navesti izradu plana razvoja eko smještaja pomoću kojeg bi se zaštitile kulturne baštine destinacija.

Idući korak postavlja pitanje tko bi sve mogao biti uključen u program održivosti, te pomaže identificirati sudionike i zainteresirane strane koji bi pridonijeli turizmu i samom okolišu. U ovom je koraku bitno pronaći što više ljudi i zainteresiranih strana koji će se uključiti u program održivog razvoja turizma, stoga je potrebno prije svega informirati ljude, razgovarati ili čak i javno pristupiti. U kategorije koje bi eventualno mogle biti zainteresirane strane možemo nabrojati prije svega samu lokalnu zajednicu, zatim posjetitelje, turističke organizacije i turoperatore, razne institucije koje brinu o okolišu, županija, te domaće stanovništvo. Vrlo bitan korak također je odrediti što čini destinaciju posebnom, analizirati i provoditi sve prethodne korake.

Detaljan prikaz svih 10 koraka koji pomažu održivom razvoju, prikazani su u sljedećem grafičkom prikazu:

Slika 4: održivi turizam u 10 koraka



Slika 4: Rađeno prema: Održivi turizam u deset koraka, Priručnik za razvijanje i upravljanje turističkim regijama, destinacijama i proizvodima; preuzeto na: http://www.odraz.hr/media/152864/odrzivi-turizam-u-deset-koraka-small-file-size.pdf

4. RAZVOJ ODRŽIVOG TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Hrvatska ima velik potencijal kao turistička zemlja posjedujući mnoge prirodne ljepote, bogatu kulturnu baštinu, te zdravu klimu i čisto more. S obzirom na to da je turizam jedna od najvažnijih gospodarskih grana Republike Hrvatske, praćenje trendova i uključivanje u održivi razvoj predstavljaju preduvjet za njegov razvoj u budućnosti, pošto se raznim istraživanjima došlo do spoznaje da čovjek postaje svjestan činjenice o zdravom načinu života. Za Hrvatsku je još uvijek pretežito karakterističan turizam „sun & see“ („sunce i more“), no počinju se razvijati i ostali oblici turizma, poput zdravstvenog turizma, nautičkog, ruralnog, kulturnog i slično. Sve te oblike turizma treba što bolje približiti održivom poslovanju.

„Hrvatska se dosta rano uključila u svjetske i europske procese dogovora o održivom razvoju. Još 1972. godine donesena je „Rezolucija o zaštiti čovjekove sredine“. Procjena utjecaja na okoliš provodi se još od sredine 70-ih godina prošlog stoljeća, a zakonom je propisana 1980. godine. U godini Svjetskog skupa o okolišu i razvoju u Rio de Janeiru, 1992., donesena je „Deklaracija o zaštiti okoliša“ kojom se Hrvatska opredjeljuje za održivi razvoj.“ [21]

Međutim, stanje u praksi i nije najbolje, odnosno, ne provode se dovoljno načela održivog razvoja. Iako postoji svijest o važnosti očuvanja prirodnih i kulturnih vrijednosti, često ipak dolazi do njihovog uništavanja. „Da stanje u turističkom sektoru u Hrvatskoj u pogledu uvođenja mjera održivog razvoja zaostaje za europskim i svjetskim standardima, jasno je i iz činjenice da kod nas još službeno ne postoji niti jedan eko-certifikacijski sustav.“[22]

Turistička ponuda Hrvatske će vrlo brzo morati doživjeti dvostruku transformaciju. Jedna je promjena vlasništva, a druga kvalitativno prestrukturiranje i prilagođavanje međunarodnim standardima i trendovima. To je jedini način da se turistička ponuda Hrvatske približi razvijenim turističkim zemljama i regijama, i tako omogući održavanje konkurentnosti na europskom i međunarodnom turističkom tržištu (Bazala,1991.). Za sada, trenutna situacija u RH, što se tiće očuvanja okoliša, još uvijek je donekle dobra, no to se ubrzo može promijeniti, stoga je na svakom

[21] Ž.Sunara,S.Jeličić,M.Petrović: Održivi turizam kao konkurentska prednost Republike Hrvatske; stručni rad; preuzeto na: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=154126, učitano: 12.02.2016.

[22] http://www.eko-partner.hr/?q=node/33, učitano: 12.02.2016.

pojedincu zadatak da radimo na odgovornom očuvanju prirodnih resursa. Okretanje turizma održivom razvoju ključna je odrednica ukoliko želimo postići ekonomski i socijalni napredak uz očuvanje okoliša za buduće generacije.

„2013. godine donesena je Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, u kojoj je naglašen razvoj turizma koji se temelji na unapređenju zaštite okoliša, očuvanju prirodnih resursa, te odgovornom i održivom upravljanju razvoja turističke ponude. Navedena strategija ima za cilj razvoj dugoročnog i konkurentskog turizma.“[23]

„U viziji hrvatskog turizma navedenoj u Strategiji razvoja turizma do 2010. godine stoji da: Turizam značajno pridonosi gospodarskom rastu Republike Hrvatske i blagostanju njenih građana, bazirajući se na održivom korištenju prirodnih i kulturno-povijesnih potencijala, aktivno sudjelujući u njihovom očuvanju i razvoju, stvarajući okruženje privlačno za investitore. I tu se vidi da je održivi razvoj turizma načelno prepoznat kao temelj razvoja i uopće opstojanja turizma kao jedne od osnovica gospodarskog blagostanja naše zemlje.“[24]

[23] Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (2013.): Narodne novine, br. 55/13

[24] Eko-partner: Situacija u Hrvatskoj, preuzeto na: http://www.eko-partner.hr/?q=node/33, učitano: 18.02.2016.

4.1. MALI LOŠINJ KAO POZITIVAN PRIMJER ODRŽIVOG RAZVOJA TURIZMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Otok Mali Lošinj jedan je od najboljih primjera koje je bitno spomenuti u prakticiranju održivog razvoja turizma, a još k tome i uspješnog.

„Mali Lošinj je grad u Hrvatskoj smješten na južnoj strani otoka Lošinja, 7. otoka po veličini na Jadranu.“[25] Ono čime se Mali Lošinj diči jesu bogate prirodne ljepote – bistro more, čist zrak, blaga klima, bogatstvo flore i faune. Upravo ta bogatstva prirodnih resursa Lošinj je prepoznao i dobro iskoristio potičući održivi razvoj i odgovorni turizam, što mu ujedno donosi mnoga priznanja.

„Valorizirajući izuzetnu ljepotu i očuvanost svog prirodnog okoliša i kulturnog nasljeđa, te dosegnutu razinu turističkog razvoja, Grad Mali Lošinj u nizu do sada izrađivanih razvojnih dokumenata, bilo na lokalnoj ili na županijskoj razini, strateški se određuje prema održivom razvoju i specifično, prema održivom turizmu.“[26]

Zbog odličnog primjera dobrog upravljanja održivim razvojem, Lošinj ubire svjetske nagrade za održivi razvoj. „Primarni kriteriji za vrednovanje bili su doprinos očuvanju prirode i okoliša, očuvanje kulturne baštine, uključenost i prednosti zajednice/destinacije, edukacija, poslovna sposobnost, inovacije, a razlozi uspjeha Lošinja leže u pažljivo planiranom upravljanju destinacijom, pri čemu postoji sinergija između grada i turističke zajednice, koji detaljno paze da se razvoj turizma odvija na zadovoljstvo građana i gostiju. Lošinj je odličan primjer kako se upravlja destinacijom, razvijajući jedan sveukupan turistički proizvod, a ujedno poštujući održivi razvoj. Samo takvim upravljanjem turističkim proizvodom postići ćemo željenu konkurentnost.“[27]

Za daljnje planove, Lošinj već ima strategiju smjera u kojem želi još više napredovati u pogledu razvoja održivog turizma, a neki od toga su i kulturni, te zdravstveni turizam. To dokazuje i 'izgradnja' novog brenda *„Lošinj –otok vitalnosti“,* koji se temelji na ideji održivosti.

---

[25] https://hr.wikipedia.org/wiki/Mali_Lo%C5%A1inj, učitano: 18.02.2016.

[26] http://www.mali-losinj.hr/wp-content/uploads/2015/03/Program-razvoja-odrzivog-turizma.pdf, učitano: 18.02.2016.

[27] http://www.novilist.hr/Vijesti/Regija/Otoci/Losinju-svjetska-nagrada-za-odrzivi-razvoj-u-turizmu, učitano:18.02.2016.

Da Grad Mali Lošinj kontinuirano radi na razvoju i planiranju održivog turizma, dokazuje i unaprijed razrađen program razvoja održivog turizma koji se sastoji od sljedećih projekata:

- „Projekti zaštite prirodnih resursa: zaštita prostora i bioraznolikosti, upravljanje otpadom, energijom i vodom, upravljanje prometom, upravljanje bukom i rasvjetom

- Projekti zaštite socio-kulturnih resursa: zaštita kulturnog identiteta, obrazovanje i odgoj, zaštita jednakosti

- Projekti gospodarske održivosti: integriranost lokalnog gospodarstva i turizma, upravljanje razvojem turizma, praćenje stavova o turizmu“[28]

„Ovim se Programom tek postavlja okvir za sustavno djelovanje na razvoju održivog turizma u Gradu Mali Lošinj. Razvoj će podrazumijevati kontinuiran proces građenja konsenzusa svih nužno uključenih dionika, stalan monitoring utjecaja i uvođenja korektivnih mjera, te predano i snažno političko vodstvo.“[29]

Slika 5: Logo: „Lošinj –otok vitalnosti“



[28] Prema: Grad Mali Lošinj, TZ Grada Mali Lošinj, Institut za turizam, 2013.: Program razvoja održivog turizma Grada Mali Lošinj, preuzeto na: http://www.mali-losinj.hr/wp-content/uploads/2015/03/Program-razvoja-odrzivog-turizma.pdf, učitano: 19.02.2016.

[29] Grad Mali Lošinj, TZ Grada Mali Lošinj, Institut za turizam, 2013.: Program razvoja održivog turizma Grada Mali Lošinj, preuzeto na: http://www.mali-losinj.hr/wp-content/uploads/2015/03/Program-razvoja-odrzivog-turizma.pdf, učitano: 19.02.2016.

Slika 5: Logo: „Lošinj –otok vitalnosti“, preuzeto na: http://visitlosinj.hr/, učitano: 19.02.2016.

4.2. NJEMAČKA KAO POZITIVAN PRIMJER ODRŽIVOG TURIZMA U SVIJETU

Njemačka kao turistička destinacija u posljednjih nekoliko godina postaje sve posjećenije i popularnije odredište brojnih turista. Za Europsku uniju upravo ona čini najveće gospodarstvo, a prema nekim podacima jedna od glavnijih grana joj je turizam, stoga i ne čudi činjenica da upravo u Njemačkoj posluju najveći turistički koncerni u Europi, a to su takozvani „TUI“, „NUR“ i drugi.

Posjedujući mnoge kulturne baštine, poput crkvi, samostana, dvoraca i utvrda, dosta je razvijen upravo kulturni turizam. Tako postoji čak 38 kulturnih i prirodnih spomenika koji su pod UNESCO-vom zaštitom. „Oznaka UNESCO omogućuje Njemačkoj dodatne posjetitelje, no trebala bi služiti i zahtjevima održivog razvoja te međunarodnom razumijevanju.“[30]

Njemačka je ujedno zemlja koja veliku važnost pridonosi očuvanju i zaštiti okoliša, stoga i ne čudi da i turizam razvijaju u tom smjeru. Važan segment u turizmu čini i wellness, što dokazuje i postojanje čak više od 200-tinjak lječilišta koje privlače brojne turiste. Prepoznavajući navedene kvalitete, u Njemačkoj sve više raste ekološki turizam i održiva putovanja. Sama politika Njemačke vođena je po principima održivosti i odgovornosti, što im uvelike pridonosi gospodarskom rastu. Na temelju takvog koncepta vođenja gospodarstva vidljivi su znatni pomaci, pa su se tako povećali udjeli električne energije dobiveni iz obnovljivih izvora, smanjena je emisija štetnih plinova, povećala se kvaliteta tla i slično.

„Premda u Njemačkoj još uvijek treba poraditi na zaštiti okoliša, ovo je jedna od europskih zemalja koja je dokazala da se gospodarstvo i ekologija mogu usporedno razvijati, ali samo uz znatna financijska ulaganja i razvoj ekološke svijesti stanovništva, što je onda i glavni preduvjet održivog razvoja.“[31]

[30] www.germany.travel, učitano: 19.02.2016.

[31] A.Čuka, 2003., Ulaganja u zaštitu okoliša u EU-na primjeru Njemačke, preuzeto na : http://www.geografija.hr/svijet/ulaganja-u-zastitu-okolisa-u-eu-na-primjeru-njemacke/, učitano: 20.02.2016.

4.3. „ROBINZONSKI TURIZAM“

Iz samog naziva ove takozvane vrste turizma može se lako zaključiti da je ime dobio prema poznatom romanu „*Robinson Crusoe“*. Naime, kako je spletom okolnosti lik Robinson završio na pustom otoku, da bi preživio morao se snalaziti s onim što mu je priroda u tom trenutku pružala. Tako si je počeo izrađivati odjeću, hraniti se, napravio si sklonište, izradio čamac i ostalo.

„*Robinzonski turizam“* obično podrazumijeva odmor u prirodi koja se nalazi izvan grada i gusto naseljenih mjesta, najčešće blizu mora i u „ribarskim kućama“. „Kuće na osami nude apsolutni odmor, bilo da ste s obitelji ili s prijateljima, bilo da se kupate na plaži koja je samo koji metar udaljena od vaše ribarske kuće. Ovakav odmor preporučuje se svima koji se žele na kratko odmoriti od užurbanosti i vreve gradskog života, te pronaći mir u prirodi. Potpuni odmor u skladu s prirodom, ali i uz udobnost modernog doma.“[32]

„Robinzonski turizam - turizam bez automobila, bez klasične turističke gužve, bez buke u razvikanim turističkim centrima, sami s bojama i zvukovima prirode.“[33]

Obzirom na činjenicu današnjeg užurbanog tempa života, čovjek sve više teži odmoru na nekom mirnom mjestu i u zdravoj okolini. U Hrvatskoj gotovo na svakom Jadranskom otoku postoje mjesta koja to omogućavaju. (otoci Pašman, Lastovo, Hvar, Vis, Dugi otok itd.) U ponudi su najčešće preuređene ribarske kućice koje su opskrbljene strujom i vodom tako da koriste cisterne s kišnicom kao izvor vode, solarnu energiju, solarne tuševe i slično.

Ova vrsta turizma ukazuje na povezanost s održivim razvojem, te pridonosi očuvanju okoline pametno iskorištavajući resurse bez nekih većih „uništavatelja“ prirode.

[32] http://www.istriasun.com/istra/kuce-osami.php, učitano: 20.02.2016.

[33] http://www.smsportnet.com/apartmani/robinzonski_turizam.php, učitano: 20.02.2016.

Slika 6.: Ribarska kućica na otoku Murteru



Slika 7.: Svjetionik na Palagružu



Slika 6.: Ribarska kućica na otoku Murteru: preuzeto na: http://www.murter-amfora.com/hr/ribarske-kuce, učitano: 20.02.2016.

Slika 7.: Svjetionik na Palagružu: preuzeto na: http://pomorac.net/index.php/zanimljivosti/120361-svjetionici-cuvari-zivota-na-morskoj-pucini, učitano: 20.02.2016.

5. TUROPERATORI

„Složenica „*turoperator*“ dolazi od engleske riječi *„tour“* –što znači (kružno) putovanje, turneja, putovati, proputovati, te riječi „*operator*“ – što znači onaj koji djeluje, djelatnik, poduzetnik. Prema tome, u doslovnom prijevodu „*tour operator*“ označava fizičku osobu koja *„stvara*“, proizvodi, odnosno kreira turu.“[34]

Što se tiče same definicije pojma „*turoperator*“ može se izdvojiti nekoliko definicija. Tako neki autori pri samoj definiciji naglašavaju važnost načinu na koji turoperator stvara proizvod, o čemu govori sljedeća definicija: „Turoperator je u stvari trgovac na veliko koji sastavlja odvojene elemente od kojih se sastoji jedna tura ili paket-putovanje, kao što su prijevoz, zemaljske usluge, te smještaj“[35] Nadalje, druga pak definicija glasi: „Turoperator je ugovorna stranka kupaca paušalnih putovanja, organizator/poduzetnik paušalnih putovanja, koje sastavlja od pojedinačnih usluga nositelja ponude, standardizira ih, te ih kao jedinstven paket, odnosno aranžman nudi izravno ili preko posrednika klijenteli u jedinstvenoj cijeni.“[36] Na temelju navedenih definicija možemo reći da je turoperator zapravo trgovac, organizator putovanja koji dakle u svoje ime i za svoj račun organizira i sastavlja putovanja, na temelju ponuda koje kreira od različitih ponuđača, te na taj način ostvaruje svoje prihode. Sastavljanjem i kombinacijom različitih ponuda stvara svoj proizvod koji prodaje na tržištu kupcima.

Nadalje, postoji 5 osnovnih funkcija turoperatora, a to su: [37]

1. formiranje turističkog-paket aranžmana
2. promocija paket-aranžmana
3. prodaja paket-aranžmana
4. zaštita turističkih potrošača
5. uloga koordinatora i realizatora interesa ponuđača, te korisnika turističkog proizvoda

5.1. POVIJEST I NASTANAK TUROPERATORA

[34] N. Čavlek, 1998.: Turoperatori i svjetski turizam, str. 52

[35] Charles J. Metelka, op.cit., str. 173

[36] Gunter Schroeder, Lexikon der Tourismuswirtschaft, TourCon Hannelore Niedeken, Hamburg, 1991., str. 161

[37] http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/doc_details/3196-p6turoperatori.html, preuzeto: 15.02.2016.

Razvojem društva oko putovanja i putnika se razvija čitava industrija koja želi profitirati od čovjekove potrebe za putovanjem. Javljaju se ljudi koji uz određenu naknadu naravno, putniku svojim savjetom, iskustvom i logistikom mogu pomoći da njegovo putovanje bude što sigurnije, ugodnije i svrsishodnije. Takve ljude modernim jezikom nazivamo turoperatori.

„Prema turističkoj literaturi pretpostavlja se da se izraz turoperatora pojavio između 1950. i 1960. godine, iako do danas još uvijek nije točno utvrđeno kada ga je i tko prvi upotrijebio. Međutim, činjenica koja je sigurno utvrđena jest ta da se pojam *turoperator* veže uz fazu suvremenog, odnosno, međunarodnog turizma. „[38]

Najranije razloge putovanja smo već spomenuli i oni su uglavnom bili ili gospodarske ili vojne prirode, međutim u razdoblju antičke Grčke i Rimskog Carstva sve se više javljaju putnici s drugačijim motivima na kojima se bazira današnja industrija turizma. Grčki i rimski putopisci, povjesničari i znanstvenici kao što su Herodot, Tukidid, Polibije, pa čak i vladari kao rimski car Hadrijan, putuju iz znanstvenih pobuda. Sudjelovanje ili promatranje Olimpijskih i drugih sportskih igara antike, posjeta i traženje savjeta od proročišta i svetih mjesta, sudjelovanje u vjerskim i drugim svečanostima predstavljaju Rimljanima i Grcima jednako dobar razlog za putovanje kao i trgovina i stvaranje profita. Putovanje zbog odmora ili zdravstvenih razloga također nije strano Rimljanima i Grcima čiji bogati slojevi često vruće ljetne mjesece provode uz obalu ili u brojnim termama gdje se ne uživa samo u klimi i ljepotama prirode, već i u porocima kao što su kocka i prostitucija, koje su i danas manje ili više poželjan ali svakako profitabilan dio turizma.

Budući da je kultura putovanja bila snažna u to vrijeme javljaju se i prvi pojedinci ili grupe koje organiziraju putovanja tj. putnicima daju informacije ili im dogovaraju smještaj i hranu u pojedinim destinacijama te time pružaju usluge koje su i danas glavni posao turoperatorskih agencija.

[38] Prema: N. Čavlek, 1998.: Turoperatori i svjetski turizam, str. 49

5.2. VRSTE TUROPERATORA

„Turoperatori su zapravo velike turističke agencije koje kreiraju paket aranžmane i ustupaju ih manjim turističkim agencijama i za to im plaćaju proviziju, a zarada turoperatora je u vidu marže.“ [39] Stoga ne čudi što mnogi poistovjećuju pojam turoperatora s turističkim agencijama, no ipak, bitna razlika između navedenih pojmova sagledava se u njihovim glavnim funkcijama, pa je ona kod turoperatora organizatorska, dok je kod turističkih agencija posrednička, što dakle znači da turoperatori organiziraju i kreiraju ponude, dok ih agencije pomoću posrednika prodaju. Ostale razlike između turoperatora i turističkih agencija prikazat ćemo u tablici:[40]

Slika 8.: Osnovne razlike između turoperatora i turističkih agencija

TUROPERATOR	TURISTIČKA AGENCIJA
Trgovac na malo	Trgovac na malo
Poduzetnik i posrednik	Posrednik
Kupuje usluge u vlastito ime i za vlastiti račun	Prodaje usluge u svoje ime,ali za tuđi račun
Kreira vlastiti proizvod	Plasira na tržištu tuđe proizvode
Osnovni izvor prihoda: prodaja vlastitih proizvoda	Osnovni izvor prihoda: provizija
Snosi rizik za neprodane kapacitete	Ne snosi rizik za neprodane kapacitete
U pravilu nema izravni kontakt s klijentima	Ima izravni kontakt s klijentima
Prodaju svojih proizvoda vrši najčešće koristeći posrednike	Vrši izravnu prodaju usluga s klijentima
Lokacija nije presudna za uspješno poslovanje	Lokacija vrlo bitna za uspjeh u poslovanju
Glavna funkcija : organizatorska	Glavna funkcija: posrednička
Ima na tržištu specifičnu informativno-savjetodavnu funkciju	Prevladava opća informativno-savjetodavna funkcija
Promocijska funkcija vrlo izražena	Vrlo izražena komercijalno-propagandna funkcija

[39] Stevanović Jovana, Tvrdišić Teodora, Bešović Marija – Turoperatori; preuzeto na: http://www.sergije-stanic.me/images/Turoperatori.pdf, učitano: 15.02.2016.

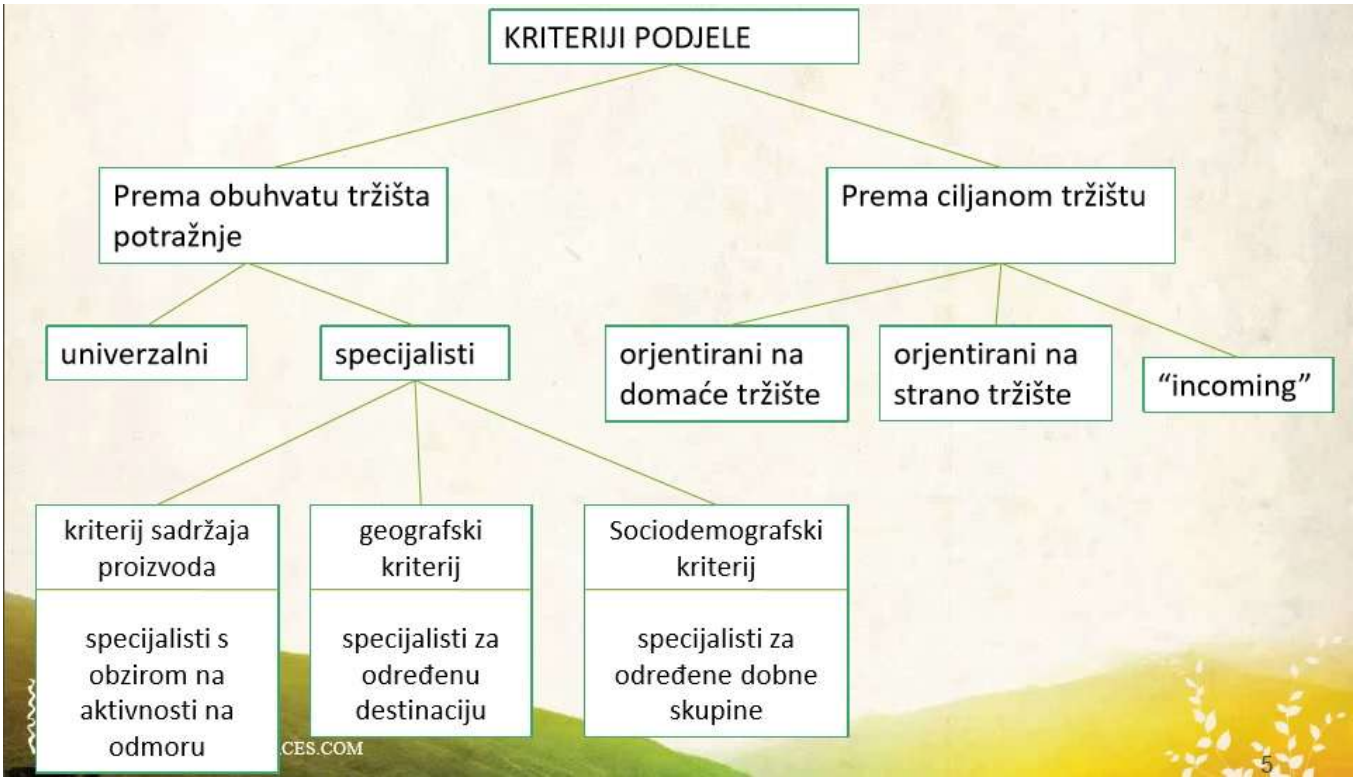
[40] Slika 8.: Osnovne razlike između turoperatora i turističkih agencija, N. Čavlek, 1998.: Turoperatori i svjetski turizam, str. 61

„U praksi razlikujemo različite pojavne oblike turoperatora, a mogu se grupirati prema nekim osnovnim kriterijima:

a) prema sadržaju proizvoda (specijalisti za ponudu aktivnosti na odmoru, npr. hobi-aktivnosti kao glavni sadržaj)
b) primjenjujući geografski kriterij (npr. specijalisti za određenu turističku destinaciju)
c) prema sociodemografskom kriteriju (npr. specijalisti za određene dobne skupine, samce i slično)“[41]

Detaljan prikaz vrsti turoperatora grupiran prema skupinama nalazi se na sljedećoj slici:

Slika 9.: Podjela turoperatora [42]



[41] http://www.e-turizam.com/baza-znanja/rijecnik-termina-i-skracenica/, preuzeto: 15.02.2016.

[42] Slika 9.: Podjela turoperatora: I.Bosnić, 2014./2015., Visoka škola za menadžent u turizmu u Virovitici, 7.predavanje, preuzeto na: http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/cat_view/139-menadment-ruralnog-turizma/257-5-semestar/102-turistike-agencije-i-turoperatori.html, učitano: 17.02.2016.

Iz navedene slike vidimo da se turoperatori dijele na dvije glavne skupine, a to su prema obuhvatu tržišta potražnje, i prema ciljnom tržištu. Svaki od njih dijeli se na daljnje podgrupe.

1. Prema obuhvatu tržišta potražnje turoperatori su podijeljeni u univerzalne turoperatore i specijaliste.

a) *univerzalni turoperatori* – predstavljaju najveće i najutjecajnije turoperatore na vodećim emitivnim tržištima, te nude vrlo široku lepezu paket-aranžmana za veliku i heterogenu masu turističkih potrošača u velikom broju destinacija;

– među najpoznatije univerzalne turoperatore spadaju: TUI, NUR, LTU, "Thomson", "Kuoni", "Hotelplan", "Cosmos"

b) *specijalisti* – orijentirani su na uži tržišni segment potražnje, te nastoje udovoljiti potrebama potrošača sa točno određenim zahtjevima;

2. Turoperatori orijentirani na određena ciljna tržišta mogu biti:

a) *turoperatori orijentirani na domaća tržišta* – većina turoperatora koji djeluju na domaćem tržištu u vlasništvu su „autobusera";

b) *turoperatori orijentirani na strana tržišta* – većina turoperatora u Europi orijentirana je na strana tržišta;

c) „*incoming" turoperatori* - oni koji djeluju na domaćem tržištu i kreiraju paket-aranžmane za inozemnu klijentelu, te ih posredstvom mreže turističkih agencija u inozemstvu prodaju na tim tržištima;

6. VEZA TUROPERATORA I ODRŽIVOG RAZVOJA U TURIZMU

Turoperatori i turističke agencije imaju važnu ulogu u turističkoj industriji. Oni kao posrednici između turista i turističkih poduzeća mogu utjecati na izbor potrošača ka održivom razvoju.

U današnje vrijeme masovnog turizma sve se češće dovodi do uništavanja prirodnih bogatstava i ljepota destinacije, stoga je bitno što više pažnje posvetiti očuvanju prirode na temelju koncepta održivog razvoja. Iako turizam ovisi o okolišu, zbog nedostatka znanja, odgovornosti i dugoročnog planiranja, često rezultira neekološkim razvojem za područje zajednice i mjesta. Masovni turizam potrebno je sagledavati alternativnim pristupima koji ekološki odgovaraju i pomažu području.

Međutim, u navedenom kontekstu javlja se pitanje kako razviti ideju održivog razvoja u poslovanje turoperatora. Isprva su turoperatori pokazivali protivljenje i nezainteresiranost za koncept poslovanja održivim razvojem, no ubrzo shvaćaju važnost istoga, te u današnje vrijeme sve više počinju djelovati u tom smjeru. Sve veći broj turoperatora prihvaća činjenicu da imaju odgovornost prema društvu i okolišu i pomaganju da se turizam razvija na održiv način. I sami turisti počinju shvaćati važnost očuvanja prirode i stoga će rado prihvatiti turističku ponudu koja se temelji na održivom razvoju, kako bi svojim putovanjem mogli pridonijeti prirodi. Na taj im je način omogućena i ušteda novca smanjujući upotrebu sredstava poput struje i vode, te mogu poboljšati međusobne odnose s lokalnim ljudima.

„U procesu donošenja odluke o izboru turističke destinacije suvremeni turisti su vrlo zainteresirani za dobivanje detaljnijih informacija o tome kako se ponašati u destinaciji, ali i kakva je ponuda destinacije kada je u pitanju politika očuvanja okoliša. Tako primjerice, prema istraživanju ECOTRANS-a, 20% Nijemaca bi pozdravilo jasno isticanje informacija o ponudi koja je u skladu s okolišem u katalozima aranžmana turoperatora ili općim informacijama o smještaju i destinaciji. Prije nego uplate odabrano putovanje 50% Britanaca želi saznati nešto više o lokalnim društvenim pitanjima i okolišu destinacije, a za njih 75% važno je da turoperatori uključe u svoje kataloge aranžmana informacije o tim pitanjima. Prema istom istraživanju 82% Nizozemaca smatra da je integriranje informacija o okolišu u

kataloge aranžmana dobra ideja, dok bi njih 73% koristilo ove informacije pri odabiru konkretnog smještaja u destinaciji (ECOTRANS, 2010). Istraživanje Goodwina (2005) ukazuje na to da je 59% britanskih turista spremno platiti više za putovanje ako novac ide za veće plaće i bolje radne uvjete zaposlenih u turizmu u destinaciji, očuvanje okoliša i smanjenje negativnih učinaka u lokalnom okruženju kao posljedice turističkih aktivnosti.“[43]

„Turoperatori su moćni posrednici čiji se kratkoročno profitni interes može sukobiti s održivošću turističke destinacije, a zbog dominantnog kanala distribucije, duge i agresivne cjenovne konkurencije i turoperatorovih politika brendiranja destinacija, održivost destinacije je ugrožena."[44]

Aktivnosti koje mogu poduzeti turoperatori da bi poboljšali održivost u svojem poslovanju su sljedeći:[45]

- kako bi turoperatori mogli uspješno pridonositi održivosti turizma moraju najprije početi djelovati od sebe. Za početak mogu djelovati već i u svojim uredima, smanjujući korištenje papira, vode, struje i drugih resursa, zatim obučavati osoblje za provedbu održive politike.
- vrlo je važno također da turoperatori koriste kriterije održivosti za planiranje turističkih aktivnosti, primjerice, tako da izbjegavaju mjesta na kojima turizam štetno djeluje na okoliš. Promovirajući takve kriterije potaknut će destinacije da im izlaze u susret i tako stjecati i privući nove klijente.
- turoperatori mogu pridonositi održivosti tako da surađuju s destinacijama i odabiru lokalne dobavljače, a koji isto tako zapošljavaju lokalno osoblje u svojim turističkim aktivnostima.
- poticanjem i informiranjem poslovnih partnera, dobavljača, te naravno klijenata prema održivom razvoju, potičući ih na biranje paketa koji se temelje na održivosti.

---

[43] K. Bučar, S. Škorić, D. Prebezac: Pravila ponašanja u turizmu i njihov utjecaj na održivi turizam, str.232

[44] Klemm, M. i Parkinson, L. , op. cit, str. 374.

[45] Prema: [45] J.Gržinić, T.Floričić, 2015, Turoperatori i hoteljeri u suvremenom turizmu, str. 45-46

Slijedom prethodno navedenih aktivnosti turoperatori mogu održivije poslovati, međutim isto je tako važno i da imaju suradnju i podršku suprotnih strana, odnosno, partnera, lokalne zajednice i samih klijenata. Međusobnom suradnjom svih strana najviše se može postići.

„Trenutni uvjeti koji vladaju u okruženju postojećih svjetskih turoperatora nametnuli su potrebu implementacije održivog načina razmišljanja u poslovanje. Održivi razvoj koncepcija je koja se nameće kao nužnost svim vodećim poslovnim subjektima u turizmu, a ukoliko se kao takva ne primjenjuje, opstanak na konkurentnom tržištu vrlo je upitan. Turoperatori mogu itekako doprinjeti održivom razvoju, a odgovor na pitanje kako i u kojoj mjeri daje TOI (Tour Operators initiative)– u prijevodu: Inicijativa turoperatora za održivi razvoj turizma.“ [46] TOI je organizacija turoperatora koji prepoznaju važnost suradnje tako da u svojem poslovanju minimaliziraju negativne ekonomske, prirodne i socijalne učinke, te razvijaju razvoj odgovornog turizma.

„2000.-te godine 25 najaktivnijih turoperatora organiziralo se u Inicijativu turoperatora za održivi razvoj turizma (TOI), pod vodstvom UNEP-a, Programa Ujedinjenih naroda za okoliš, pri čemu se prikupljaju i objavljuju prva vrijedna iskustva. UNEP/UN-WTO po prvi put podupire skupinu od 25 predanih turoperatora“[47]

„Turoperatori koji žele ući u poslovanje s ciljem održivog razvoja i takvim se prezentirati, željet će potporu, tj. širenje i propagiranje trenda održivosti, svijesti o zaštiti okoliša kako bi bili "u trendu". Problem konkurentnosti bi se javio kada bi taj trend postao široko prihvaćen, tj. kada bi postao standard i ušao u fazu zrelosti. Postavlja se pitanje do kojih će se granica razvijati koncept održivog razvoja. Iz toga se može zaključiti da će profitirati oni koji se što prije uključe u trend, jer će time podignuti "svijest o marki", kvaliteti, iskustvu i uštedama. “[48]

[46] J.Gržinić, T.Floričić, 2015, Turoperatori i hoteljeri u suvremenom turizmu, str. 38

[47] Travelife obuka –Društveno odgovorno poslovanje za turoperatore i turističke agencije, str. 7, preuzeto na: travelife.info/uploads/csr/1418894567_handbook_hr.pdf, učitano 18.02.2016.

[48] https://www.academia.edu/5717204/Primjena_koncepta_odr%C5%BEivog_razvoja_u_poslovanju_turoperatora, učitano: 18.02.2016.

6.1. SVJETSKI TUROPERATORI

Najpoznatiji svjetski turoperatori su:

- TUI
- Thomas Cook
- American Express

TUI (Touristic Union International) najveća je turistička grupacija u Europi nastala u Njemačkoj 1986. godine udruživanjem četiri turoperatora srednje veličine. Tako je postao najveći njemački turoperator, a zahvaljujući sve većem broju klijenata i zaposlenika ujedno i vodeći europski turoperator. Obuhvaćaju velik broj turističkih agencija, hotela, zrakoplova, te nude kompletan asortiman usluga u vezi putovanja i odmora.

Thomas Cook – prva je putnička agencija u svijetu osnovana 1845. godine, a koja je ujedno dobila ime po svojem izumitelju „Thomasu Cooku“. Njegova značajnost proizlazi iz toga što je doprinjelo postavljanju temelja suvremenom agencijskom poslovanju, te je izveo prvo organizirano putovanje željeznicom koje je u tadašnje vrijeme bilo revolucionaran događaj. Može se reći da je Thomas Cook bio prvi moderan putnički agent, odnosno „otac paket-aranžmana“. U njegov paket-aranžman u cijenu su bili uključeni prijevoz, hrana, te zabavne aktivnosti za putnike, dok je s druge strane uzimao malu proviziju od željezničkog prijevoznika. Važno je spomenuti da je Thomas Cook poveo putnike na prvi organizirani put oko svijeta, koji je trajao 222 dana.

American Express je prva turistička agencija na području SAD-a, koja je uvelike doprinjela razvoju instrumenata plaćanja u poslovanju putničkih agencija.

6.1.1. TUI – primjeri ulaganja u kvalitetu i primjenu održivosti

TUI razvija u Njemačkoj razvija sustav hotelskih koncepata čija se ponuda prilagođava potrebama tržišta. Navest ćemo neke od hotelskih koncepata koji pridonose održivom turizmu:

TUI best family – namijenjena je uglavnom obiteljima, s idiličnim mjestima uz plažu i puno sadržaja za djecu. Ono što je bitno da su to područja koja nude smirenost, kao npr. bungalovi izgrađeni u tradicionalnom stilu, pješčane plaže, vrtovi i sl.

Viverde – u prijevodu s talijanskog Viverde se sastoji od pojmova živjeti (vivere) i zeleno (verde), pa prema tome i predstavlja TUI brend koji se bazira na ponudama koje mogu ispuniti rastuću ljudsku želju života u skladu s prirodom i okolišem.

TUI Robinson – kao osnovnu filozofiju svog razvoja nudi aktivan odmor. Domaćini su zauzeti oko klijenata koje oslovljavaju sa „ti“, radi lakšeg sklapanja poznanstava. Program je ispunjen sportskim aktivnostima, zdravom hranom, te ispunjavanju vremena hobijima.[49]

6.2. „*TRAVELIFE“*

„Travelife sustav utemeljen je 2007. godine, a predstavlja vodeću inicijativa za osposobljavanje, upravljanje i certificiranje turističkih tvrtki koje su posvećene održivom razvoju.“[50]

Slika 10.: Travelife logo



[49] J.Gržinić, T.Floričić, 2015, Turoperatori i hoteljeri u suvremenom turizmu, str. 74, 75

[50] http://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=hr, preuzeto: 18.02.2016.

Slika 10: Travelife logo, preuzeto na: www.travelife.info, učitano: 18.02.2016.

Travelife obuka bazirana je na turizam i održivost, te uči kako postati ekološko i socijalno odgovornom turističkom tvrtkom. „Travelife smatra da je kako bi poboljšali održivi razvoj, najvažnija suradnja između turoperatora i dobavljača, kao i suradnja turoperatora s lokalnom zajednicom.“[51]

„Podržava izradu kompleta standarda najboljeg održivog razvoja primijenjenih u praksi. Komplet je namijenjen svim pružateljima usluga u turizmu diljem svijeta, a mogu ih koristiti turoperatori radi procjene i usporedbe pružatelja usluga u turističkoj industriji.“[52] Nudi sustav održivosti za turoperatore i turističke agencije, te sustav održivosti za hotele i ostale smještajne vrste. Sastoji se od 3 faze, a nakon stečenih uvjeta dobiva se certifikat. „Turističke tvrtke koje žele raditi u skladu s međunarodno priznatim standardima Društveno odgovornog poslovanja (DOP) i održivog turizma mogu raditi na dostizanju razine Travelife certifikata. Ta razina je objedinila vodeće standarde i smjernice poput EMAS III upravljanje okolišem i zahtjevi specifični za turizam, ISO 26000 smjernice i pitanja Društvene odgovornosti, Globalna inicijativa izvještavanja dodatak o turoperatorima i OECD smjernice za multinacionalna poduzeća“[53]

Travelife naglašava već spomenutu važnu ulogu turoperatora u doprinosu održivom razvoju, te ističe brojne prednosti koje im pruža takvo poslovanje: manje troškove, povećanje dobiti, bolji imidž, očuvanje destinacija i slično. Usluge koje Travelife nudi turoperatorima su obuka zaposlenika, planiranje i savjeti kako raditi s dobavljačima i lokalnom zajednicom sa svrhom održivog razvoja.

U Travelife sustav uključeno je 18 nacionalnih turističkih udruga, kao i oko 200 turoperatora, među kojima su vodeći TUI, Thomas Cook, Kuoni, Virgin Holidays kao vodeći svjetski turoperatori. Važno je naglasiti da je Hrvatska također uključena u Travelife sustav putem Udruge hrvatskih putničkih agencija.

---

[51] https://www.academia.edu/5717204/Primjena_koncepta_odr%C5%BEivog_razvoja_u_poslovanju_turoperatora, učitano:18.02.2016.

[52] Travelife brošura, preuzeto na: http://www.travelife.info/uploads/csr/1385116346_travelife%202013%20brochures%20(5-6HR)-press.pdf, učitano: 18.2.2016.

[53] Travelife obuka –Društveno odgovorno poslovanje za turoperatore i turističke agencije, str. 6, preuzeto na: travelife.info/uploads/csr/1418894567_handbook_hr.pdf, učitano 18.02.2016.

6.3. TUROPERATORI U HRVATSKOJ

Među najpoznatijim turoperatorima koji djeluju u Hrvatskoj mogu se navesti Atlas, Kompas i Eklata, koje ćemo u nastavku ukratko predstaviti.

ATLAS Zagreb d.d.;

Atlas je osnovan u Zagrebu 1970. godine, a s godinama postaje jedan od najmoćnijih regionalnih turoperatora. „Atlas" je najpoznatija turistička agencija u regiji u sektoru organiziranih putovanja i svih vrsta turističkih usluga. Ima najbolju ponudu odmora i putovanja, iskusne predstavnike i najdužu tradiciju obrazovne vodičke službe. „Kao najveći domaći organizator putovanja Atlas brine da vaš odmor u svakom trenutku bude vrijedan vaših snova. Dio je Atlasove strategije i stavljanje naglaska na blisku suradnju s kupcima i poslovnim partnerima, što rezultira organiziranjem stručnih radionica, razmjenom znanja i iskustava i stalnim usavršavanjem i obogaćivanjem ponude.“[54]

Slika 11.: Logo

KOMPAS d.d., Zagreb

''Kompas'' je turoperator u sklopu tvrtke Kompas d.d., koji na tržištu nudi širok spektar proizvoda, od paket - aranžmana za putovanja u sve svjetske destinacije, čarter letova za Mediteran i daleke destinacije, kao i programe za jadranske destinacije. Ovaj turoperator ima više od 400 visokokvalificiranih i iskusnih stručnjaka u području turizma i te stručnjake smatraju najvrijednijim kapitalom kojeg posjeduju. ''Kompas'' se na turističkom tržištu pozicionirao kao specijalist za receptivne i inicijativne poslove u središnjoj i istočnoj Europi.“.[55]

---

[54] http://www.atlas.hr/o-nama/o-atlas-d-d.htm, učitano: 20.02.2016.

Slika 11.: Logo, preuzeto na: www.atlas.hr, učitano: 20.02.2016.

[55] J.Matić, 2014. Turoperatori u Hrvatskoj, završni rad, str.33

EKLATA d.o.o., Split

„Eklata“ je najveći hrvatski turoperator za dječji i omladinski turizam.

„Ovaj turoperator je vrlo važan na hrvatskom turističkom tržištu jer je orijentiran na određeni profil klijenata, na djecu i mlade kojima na turističkom tržištu nudi najoptimalnije uvjete za edukativni rad, sportsku rekreaciju, glamuroznu zabavu i ležerna prijateljska druženja, poglavito za organiziranje terenske nastave u prirodi, izlete u zdravom okolišu i sl.“[56]

Slika 12.: Logo –Eklata d.o.o.



[56] J.Matić, 2014. Turoperatori u Hrvatskoj, završni rad, str.35

Slika 12.: Logo –Eklata, preuzeto na: www.google.hr, učitano: 20.02.2016.

7. ZAKLJUČAK

Kroz ovaj rad obradili smo važnost održivog razvoja za turizam, objasnivši njegove glavne ciljeve, načine djelovanja, te povezanost sa poslovanjem turoperatora.

Na samom početku rada navedene su definicije održivog razvoja iz kojih se vidi da održivi razvoj brine o učinkovitom iskorištavanju prirodnih resursa, te pritom vodeći brigu o zaštiti okoliša za dobrobit cjelokupne zajednice. To postiže kroz ujedinjenje triju razina – gospodarske, društvene i ekološke.

Održivi razvoj na području turizma od iznimne je važnosti, jer sam turizam kao grana, za većinu država predstavlja glavnu djelatnost, kao i izvor prihoda. Kako bi turizam što duže mogao opstajati, treba voditi računa o iskorištavanju njegovih resursa, jer neučinkovito, tj. pretjerano iskorištavanje prirodnih resursa može dovesti do iscrpljenja istih. S povećanjem broja turista dolazi i do većeg trošenja prirodnih resursa, vode, energije i zbog toga treba promicati održivi razvoj i očuvanje okoliša.

Neki od ciljeva održivog turizma su ekonomska održivost, blagostanje zajednice, lokalno upravljanje, zadovoljstvo posjetitelja, kulturno bogatstvo, čistoća okoliša, te učinkovito korištenje resursa. Navedeni su također i objašnjeni koraci prema održivom razvoju. Ipak, svaki pojedinac trebao bi i sam voditi računa o održivom razvoju i očuvanju prirode.

Također, svaki turist može i trebao bi pridonijeti održivosti i očuvanju okoliša, jer nije dovoljno samo imati svijest o očuvanju prirode, već se treba uključiti cjelokupna zajednica – stanovništvo, posjetitelji, uprava i industrija, kako bi učinkovitije mogli realizirati odgovorno ponašanje i održivi razvoj. U poboljšanju održivog turizma važna je uloga turoperatora, koji kao turistički posrednici mogu utjecati na izbor turističke destinacije.

Što se tiče samog stanja u Hrvatskoj, po pitanju održivog razvoja, ima nekih pozitivnih naznaka, međutim još uvijek se premalo radi u praksi. Ipak, kao pozitivan primjer dobre prakse održivog turizma, naveli smo Mali Lošinj, koji učinkovito radi na promicanju održivog razvoja, a to je vidljivo i iz brojnih svjetskih nagrada i priznanja koja dobiva upravo za održiv razvoj.

POPIS LITERATURE:

1. Bazala A.,1991. Istraživanje tržišta: metode i područja istraživanja

2. Bosnić I., 2014./2015., Visoka škola za menadžent u turizmu u Virovitici, 7.predavanje, preuzeto na: *http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/cat_view/139-menadment-ruralnog-turizma/257-5-semestar/102-turistike-agencije-i-turoperatori.html, učitano: 17.02.2016.*

3. Bučar K., Škorić S., D.Prebežec**:** Pravila ponašanja u turizmu i njihov utjecaj na održivi turizam, preuzeto na: *http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=105167*

4. Brundtland, Svjetska komisija o okolišu i razvoju 1987., Izvještaj "Naša zajednička budućnost", preuzeto na: *http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf., učitano: 10.02.2016.*

5. Charles J. Metelka

6.Čavlek A., 1998.: Turoperatori i svjetski turizam

7.Čuka A., 2003., Ulaganja u zaštitu okoliša u EU-na primjeru Njemačke, preuzeto na : *http://www.geografija.hr/svijet/ulaganja-u-zastitu-okolisa-u-eu-na-primjeru-njemacke/, učitano: 20.02.2016.*

8. Drljača M.: Koncept održivog razvoja i sustav upravljanja, preuzeto na: *https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf, učitano: 10.02.2016.*

9. Eko-partner: Situacija u Hrvatskoj, preuzeto na: *http://www.eko-partner.hr/?q=node/33, učitano: 18.02.2016.*

10. Grad Mali Lošinj, TZ Grada Mali Lošinj, Institut za turizam, 2013.: Program razvoja održivog turizma Grada Mali Lošinj, preuzeto na: *http://www.mali-losinj.hr/wp-content/uploads/2015/03/Program-razvoja-odrzivog-turizma.pdf, učitano: 19.02.2016.*

11. Gržinić J.,Floričić T., 2015, Turoperatori i hoteljeri u suvremenom turizmu

12. Ibidem, str. 190-191, preuzeto na:

https://bib.irb.hr/datoteka/580157.Koncept_odrivog_razvoja_i_sustav_upravljanja.pdf

13. Klemm, M. i Parkinson, L.

14. Kušen E.. Ekoturizam i održivi razvoj turizma, 2002.

15. LAY, V. (2007). *Održivi razvoj i vođenje,* Institut društvenih znanosti Ivo Pilar, Zagreb UDK: 316.43 Pregledni rad

16. Matić J., 2014. Turoperatori u Hrvatskoj, završni rad

17. Najev A. 2014., Održivi turizam – "Zelene prakse" u hotelijerstvu, Diplomski rad

18. Pavić-Rogošić L.; Održivi razvoj, 2010.,str. 2, preuzeto na*:* *http://www.odraz.hr/media/21831/odrzivi_razvoj.pdf* , *učitano: 10.02.2016..*

19. Schroeder G., Lexikon der Tourismuswirtschaft, TourCon Hannelore Niedeken, Hamburg, 1991.

20. Smolčić-Jurdana D.: Politika održivog razvoja turizma; preuzeto na: www.fpmoz.ba/politikaorm.ppt

21. Smolčić J., D. (2003). *Prednosti i ograničenja primjene koncepcije održivog razvoja turizma*, doktorski rad, Ekonomski fakultet u Zagrebu

22. Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (2013.): Narodne novine, br. 55/13

23. Stevanović J., Tvrdišić T., Bešović M. – Turoperatori; preuzeto na: *http://www.sergije-stanic.me/images/Turoperatori.pdf, učitano: 15.02.2016.*

24. Sunara Ž.,Jeličić S.,Petrović M.: Održivi turizam kao konkurentska prednost Republike Hrvatske; stručni rad; preuzeto na: *http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=154126, učitano: 10.02.2016.*

25. Travelife obuka –Društveno odgovorno poslovanje za turoperatore i turističke agencije, preuzeto na*: travelife.info/uploads/csr/1418894567_handbook_hr.pdf, učitano 18.02.2016.*

26. Udovičić E.: Upravljanje održivim turizmom, Diplomski rad, 2012.; preuzeto na: *http://eknjiznica.unipu.hr/2130/1/2012_215.pdf*

REFERENCE NA INTERNETU:

http://www.apartmanija.hr/zajednica/aktualno/odrzivi-turizam, učitano: 10.02.2016.

http://www.zelenazona.hr/home/wps/wcm/connect/zelena/zona/gospodarstvo/zeleni_poslovi/odrzivi_turizam, učitano: 10.06.2015.

https://bs.wikipedia.org/wiki/Odgovorni_turizam, učitano: 10.06.2016.

http://www.odrzivi.turizam.hr/default.aspx?id=89, učitano: 10.02.2016.

http://www.eko-partner.hr/?q=node/33, učitano: 10.02.2016.

http://www.ekooptimist.hr/hr/2273/sto-znaci-odrzivi-razvoj/?print=1, učitano: 11.02.2016.

https://www.academia.edu/5717204/Primjena_koncepta_odr%C5%BEivog_razvoja_u_poslovanju_turoperatora, učitano: 18.02.2016.

https://hr.wikipedia.org/wiki/Mali_Lo%C5%A1inj, učitano: 19.02.2016.

http://www.mali-losinj.hr/wp-content/uploads/2015/03/Program-razvoja-odrzivog-turizma.pdf, učitano: 10.02.2016.

http://www.novilist.hr/Vijesti/Regija/Otoci/Losinju-svjetska-nagrada-za-odrzivi-razvoj-u-turizmu, učitano:19.02.2016.

www.germany.travel, učitano: 19.02.2016.

http://www.istriasun.com/istra/kuce-osami.php, učitano: 20.02.2016.

http://www.smsportnet.com/apartmani/robinzonski_turizam.php, učitano: 20.02.2016.

http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/doc_details/3196-p6turoperatori.html, preuzeto: 15.02.2016.

http://www.e-turizam.com/baza-znanja/rijecnik-termina-i-skracenica/, preuzeto: 15.02.2016.

http://www.travelife.info/index_new.php?menu=home&lang=hr, preuzeto: 18.02.2016.

http://www.atlas.hr/o-nama/o-atlas-d-d.htm, učitano: 20.02.2016.

POPIS SLIKA:

Slika 1: Razine održivog razvoja; preuzeto na: *https://www.linkedin.com/pulse/what-sustainable-development-eng-safa-al-roby, učitano: 10.02.2016.*

Slika 2.: 12 glavnih ciljeva održivog razvoja turizma; *izvor: izrada autora*

Slika3.: Razlike između održivog i neodrživog turizma, preuzeto na: *http://slidegur.com/doc/1339389/odr%C5%BEivi-turizam-je, učitano: 10.02.2016.*

Slika 4: Održivi turizam u deset koraka, Priručnik za razvijanje i upravljanje turističkim regijama, destinacijama i proizvodima; preuzeto na: *http://www.odraz.hr/media/152864/odrzivi-turizam-u-deset-koraka-small-file-size.pdf, izrada autora*

Slika 5: Logo: „Lošinj –otok vitalnosti“, preuzeto na: *http://visitlosinj.hr/, učitano: 19.02.2016.*

Slika 6.: Ribarska kućica na otoku Murteru: preuzeto na: *http://www.murter-amfora.com/hr/ribarske-kuce, učitano: 20.02.2016.*

Slika 7.: Svjetionik na Palagružu: preuzeto na: *http://pomorac.net/index.php/zanimljivosti/120361-svjetionici-cuvari-zivota-na-morskoj-pucini, učitano: 20.02.2016.*

Slika 8.: Osnovne razlike između turoperatora i turističkih agencija, Čavlek N., 1998.: Turoperatori i svjetski turizam, str. 61

Slika 9.: Podjela turoperatora, preuzeto na: *http://www.vsmti.hr/hr/nastava/nastavni-materijali/cat_view/139-menadment-ruralnog-turizma/257-5-semestar/102-turistike-agencije-i-turoperatori.html, učitano: 17.02.2016.*

Slika 10: Travelife logo, preuzeto na: *www.travelife.info, učitano: 18.02.2016.*

Slika 11.: Logo -Atlas, preuzeto na: *www.atlas.hr, učitano: 20.02.2016*.

Slika 12.: Logo –Eklata, preuzeto na: *www.google.hr, učitano: 20.02.2016.*

Sveučilište
Sjever

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, MAJA ČURILA *(ime i prezime)* pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Važnost održivog razvoja turizma i njegova uloga u poslovanju turističkih *(upisati naslov)* te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:
(upisati ime i prezime)
Maja Čurila
(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, MAJA ČURILA *(ime i prezime)* neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Važnost održivog razvoja turizma i njegova uloga u poslovanju turističkih *(upisati naslov)* čiji sam autor/ica.

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