



KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE KOČEVSKO



Kočevje, maj 2023



Izdajatelj: Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje

Avtor: mag. Darja Radić

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

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije Kočevsko so aktivno sodelovali Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje, predstavniki turističnega sektorja, predstavniki občin, predstavniki Gasilske zveze Kočevje, Štaba Civilne zaščite in Zdravstvenega doma Kočevje.

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

KAZALO

1	UVOD.....	4
1.1	STRUKTURA DOKUMENTA	5
1.2	METODOLOGIJA	5
2	KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM.....	5
2.1	TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI.....	6
2.2	MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI KOČEVSKO.....	7
2.3	ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE.....	11
2.3.1	TURISTIČNA PONUDBA IN TURISTIČNI PONUDNIKI V DESTINACIJI	12
2.3.2	GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI	18
2.3.3	MEDIJI.....	20
2.3.4	ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI.....	20
2.3.5	KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM	21
2.4	NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO	24
2.4.1	VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ.....	24
2.4.2	AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE	25
2.4.3	REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV	26
2.4.4	ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU 26	
2.4.5	REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM.....	27
3	NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA.....	28
3.1	UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE	28
3.1.1	PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM	29
3.1.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV	37
3.1.3	NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE.....	38
3.1.4	VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI	38
3.1.5	KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA	39
3.2	KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE	46
3.3	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE	47
4	NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA.....	47
5	LITERATURA IN VIRI.....	48
	PRILOGA 1 – SEZNAM POMEMBNEJŠIH TURISTIČNIH PONUDNIKOV.....	Napaka!
	Zaznamek ni definiran.	

KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL

Graf 1: Struktura nastanitvenih obratov, sob in ležišč po občinah v destinaciji Kočevsko	15
Graf 2: Gibanje števila domačih in tujih gostov v občinah Kočevje in Kostel v obdobju 2018 - 2022.....	17
Graf 3: Gibanje števila turistov v občinah Kočevje in Kostel po mesecih v letu 2022	17
Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu	7
Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah.....	28
Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Kočevsko s stopnjo tveganja in vplivom na turizem.....	11
Tabela 2: Pregled najpomembnejših prireditev v destinaciji Kočevsko	13
Tabela 3: Nastanitveni obrati po vrstah v občinah Kočevje, Kostel in Osilnica.....	14
Tabela 4: Gibanje števila domačih in tujih gostov v občinah Kočevje in Kostel v obdobju 2018 - 2022.....	16
Tabela 5: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč ter drugih podpornih organizacij.....	18
Tabela 6: Seznam medijev in njihovi kontakti.....	20
Tabela 7: Kontaktni podatki STO in MGTS	21
Tabela 8: Krizna skupina za turizem destinacije Kočevsko.....	22
Tabela 9: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji	29
Tabela 10: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji	31
Tabela 11: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize	35
Tabela 12: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja	40
Tabela 13: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje.....	41
Tabela 14: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja.....	43
Tabela 15: Zasnova izjave za javnost.....	44

1 UVOD

Turizem je kompleksna družbena dejavnost, ki je prav zaradi svoje kompleksnosti močno izpostavljena različnim tveganjem in krizam. V zadnjem desetletju se je turizem soočil z dvema krizama mednarodnih razsežnosti (gospodarsko krizo leta 2009 in pandemijo COVID-19) in vrsto lokalnih oz. regionalnih kriz (teroristični napadi, poplave, cunamiji, izbruhi vulkanov, potresi). Tudi Kočevje se je pred kratkim soočilo z industrijsko nesrečo v podjetju Melamin. Izpostavljeno pa je tudi možnostim pojava še drugih naravnih, zdravstvenih in tehnoloških oz. gospodarskih nesreč.

Dejstvo je, da imajo krize lahko močan vpliv na uspešnost poslovanja posameznih turističnih ponudnikov in celotne turistične destinacije. Izkušnje preteklih kriz so pokazale, da so bile pri reševanju in omilitvi negativnih vplivov in posledic kriz uspešnejše destinacije z vzpostavljenim učinkovitim kriznim managementom (COMCEC, 2017).

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

Destinacija Kočevsko je leta 2020 pridobila zlati znak Slovenia Green Destination. Poleg tega so v destinaciji pridobili znak Slovenia Green Hostel Bearlog, Camp Jezero Kočevsko in Lovski dom Polom. Hostel Bearlog je za vstop v Zeleno shemo pridobil mednarodno uveljavljeni znak Travelife, Camp Jezero Kočevsko je pridobil znak Ecocamping, Lovski dom Polom pa je pridobil Zeleni ključ/Green key.

V letu 2021 je destinacija Kočevsko postala bogatejša tudi za prvo certificirano-zeleno atrakcijo: Avanturistični park RIS, ki je prejel mednarodni trajnostni certifikat Zeleni ključ/Green Key ter tudi certifikat Slovenia Green Attraction (Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje, 2023).

S pripravo Kriznega načrta za turizem destinacija Kočevsko in njeni turistični ponudniki želijo nadgraditi svoja prizadevanja k razvoju trajnostnega turizma v okviru Zelene sheme slovenskega turizma.

Glavni cilj priprave kriznega načrta destinacije za turizem je zmanjšati tveganja za nastop najbolj verjetnih kriz in se pripraviti na učinkovit odziv v primeru njihovega nastopa.

1.1 STRUKTURA DOKUMENTA

Dokument vsebuje dva glavna dela in sicer:

- **Krizni načrt** (poglavje 2), ki po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami v turizmu, vključuje nabor ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti v času pred krizo zato, da zagotovimo čim višjo stopnjo pripravljenosti na morebiten pojav krize z vplivom na turizem v destinaciji. V tem okviru je predstavljen pregled možnih kriz v destinaciji, organiziranost kriznega upravljanja destinacije ter načrt ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v času pred krizo.
- **Navodila in smernice za aktivacijo kriznega načrta**, ki vključujejo pregled ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo v primeru pojava določene krize z vplivom na turizem. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na nujne ukrepe, ki jih izvedemo takoj po nastopu krize, na kratkoročne ukrepe in aktivnosti, ki jih izvajamo v času trajanja krize in na ukrepe po zaključku krize. Navodila in smernice so predstavljene v poglavju 3.

V zaključnem delu dokumenta (Poglavje 4) so predstavljena navodila za evalvacijo izvajanja kriznega načrta za turizem.

1.2 METODOLOGIJA

Pri pripravi kriznega načrta za turizem smo izhajali iz ugotovitev, spoznanj in izkušenj številnih destinacij pri reševanju preteklih kriz, ki so povzete v javno dostopnih študijah in poročilih. Pomembna podlaga za pripravo ukrepov in aktivnosti za reševanje oz. odzivanje na posamezne vrste pa je Priročnik UNWTO za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011). Pregledali smo tudi Ocene ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami občine Kočevje (Občina Kočevje, 2017), občine Kostel (Občina Kostel, 2005) in občine Osilnica (Občina Osilnica, 2021), ki so izdelane na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Ur. list št 51/06 z nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami).

Osnutek kriznega načrta smo predstavili turističnim ponudnikom na delavnici dne_____.

2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

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

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

Po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami, so v tem poglavju predstavljene možne krize z vplivom na turizem v destinaciji. V drugem delu je predstavljena organiziranost kriznega upravljanja v destinaciji. V tretjem delu je predstavljen načrt ukrepov in aktivnosti v fazi pred krizo.

2.1 TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI

Krizni management ali upravljanje s krizami je splet strategij, procesov in ukrepov, ki jih načrtujemo in izvajamo z namenom preprečitve krize ali reševanja krize, ko ta že nastopi. Kar je pomembno pri **kriznem managementu je, da ga načrtujemo, preizkušamo in izpopolnjujemo takrat, ko ga ne potrebujemo, z namenom, da bo optimalno deloval takrat, ko ga bomo potrebovali.**

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

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

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

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

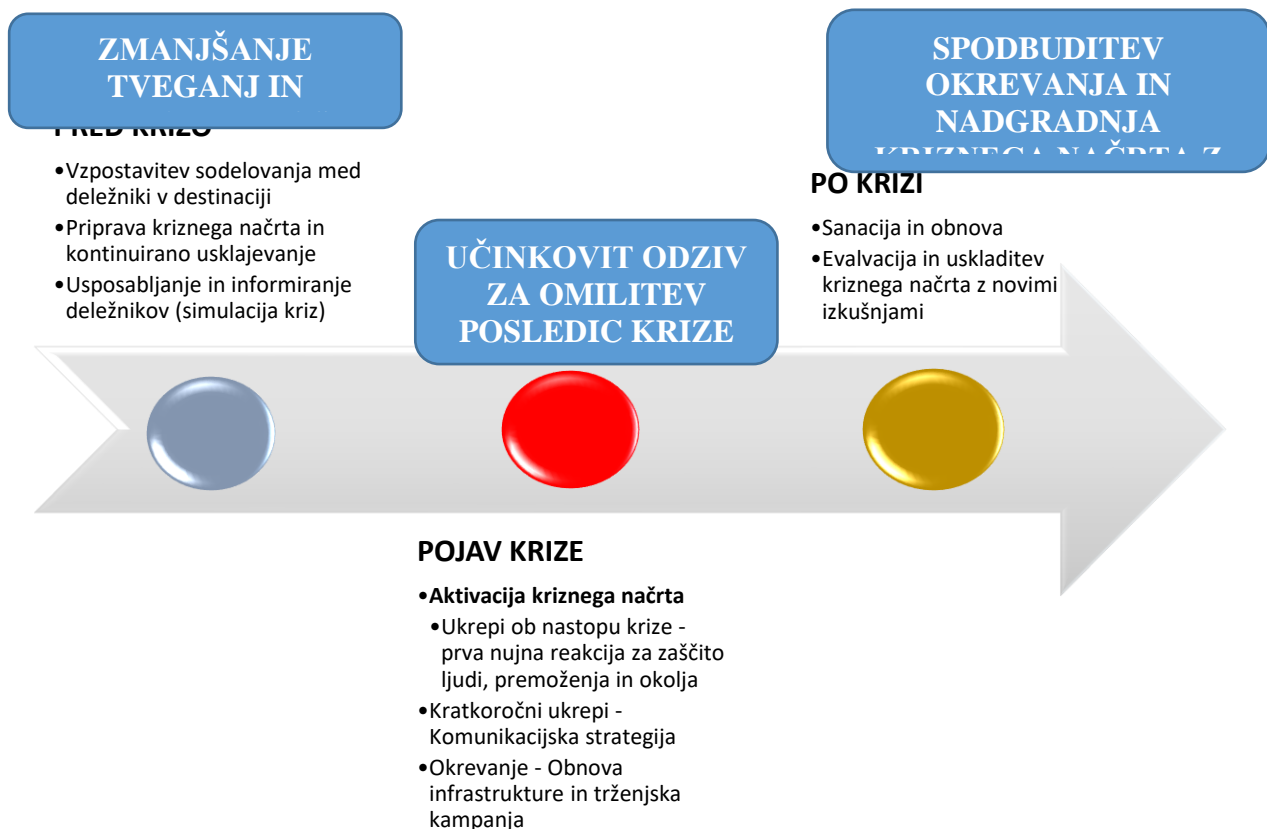
Pomembno je razumeti, da priprava kriznega načrta ni enkratno dejanje nekoga, temveč da gre za kontinuiran proces ugotavljanja ranljivosti turizma v krizi, spremljanja tveganj za pojav krize, usposabljanja turističnih ponudnikov za primer aktivacije kriznega načrta in ažuiranja kriznega komunikacijskega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

V primeru nastopa krize sledi aktivacija kriznega načrta. Ko pride do kriznega dogodka, je v zgodnji fazi ključnega pomena hiter in usklajen odziv glavnih deležnikov v destinaciji, zlasti v zvezi z ocenjevanjem resnosti krize ter zagotavljanju varnosti turistov in dnevnih obiskovalcev. Tem ukrepom sledijo ukrepi za zmanjšanje kratkoročnih, srednjeročnih in dolgoročnih posledic krize in olajšanju izhoda iz krizne situacije. V tem okviru osrednje mesto

zajema izvajanje učinkovite komunikacijske strategije z glavnimi deležniki v turizmu (gosti in njihovimi svojci, turističnimi ponudniki in turističnimi posredniki).

Proces kriznega managementa se nadaljuje tudi v **obdobju po zaključku krize**. Ključni cilj te faze je z izvedbo ustreznih ukrepov spodbuditi okrevanje turizma po krizi. Pomembno je, da se po zaključeni krizi pripravi tudi evalvacija izvedenih ukrepov in aktivnosti, izkušnje pa prenesejo v nov, nadgrajen krizni načrt destinacije.

Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu



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

2.2 MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI KOČEVSKO

UNWTO (2011) opredeljuje pet vrst kriz, ki vplivajo na turistični sektor na nacionalni, regionalni ali lokalni ravni. To so:

- okoljske krize, vključno z geološkimi, ekstremnimi vremenskimi in dogodki, ki jih povzroči človek,
- družbene in politične krize,
- zdravstvene krize,
- tehnološke krize in
- gospodarske krize.

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

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

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

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

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

Posamezna območja so različno dovzetna za posamezne krize. V nadaljevanju so prikazane možne krize v destinaciji Kočevsko.

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

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

V Ocenah ogroženosti občin Kočevje, Kostel in Osilnica pred naravnimi in drugimi nesrečami so kot najbolj verjetne krize izpostavljene **NARAVNE NESREČE** in sicer:

- neurja z močnim dežjem ali točo,
- visok sneg in žled,
- požari na objektih in v naravi,
- poplave ob glavnih vodotokih (Rinža na kočevskem polju, priobalna območja reke Kolpe in Čabranke),
- potres, kjer je po seizmološki karti Slovenije predvidena potresna ogroženost 7. stopnje po EMS¹ (Občina Kočevje, b.l.).

Te naravne nesreče imajo lahko za posledico zemeljske plazove in kar je še posebej pomembno za turizem, možnost motene oskrbe s pitno vodo, električno energijo in krajšo nedostopnost določenih naselij zaradi poškodb cestišč, kar vpliva na moteno oskrbo prebivalcev in tudi turistov.

Druge možne krize z vplivom na turizem v destinaciji so tudi:

- **ZDRAVSTVENE KRIZE** in v tem okviru:
 - o nalezljive bolezni, epidemije in pandemije,
 - o zastrupitve večjega obsega,
 - o poškodbe večjih skupin,
 - o množični pojav kužnih bolezni pri živalih.

Glede na gostoto prebivalstva in turistov v destinaciji Kočevsko stopnjo tveganja za pojav lokalno omejenih zdravstvenih kriz ocenjujemo za majhno do srednje. **Še največja stopnja tveganja je po oceni možnost poškodbe večjih skupin v primeru prireditve z večjim številom udeležencev in izvajanjem aktivnosti v naravi za večje število gostov. Enako velja za možnost zastrupitve večjega obsega.** Vedno pa obstaja možnost zastrupitve v posameznih gostinskih obratih ali na širšem območju kot posledica drugih naravnih nesreč, pri katerih lahko pride do onesnaženja pitne vode. Množični pojav kužnih bolezni pri živalih je ocenjen z nizko stopnjo tveganja, vendar pa ima tovrstna kriza velik vpliv na ugled destinacije, zato jo izpostavljamo med možnimi zdravstvenimi krizami. Nalezljive bolezni, epidemije in pandemije lokalnega značaja so ocenjene z majhno stopnjo tveganja. Izkušnje pretekle pandemije COVID-19 pa so razlog, da so tovrstne krize širšega območja ocenjene z visoko stopnjo tveganja.

- **INDUSTRIJSKE NESREČE** in v tem okviru:
 - o nesreče z nevarnimi snovmi,
 - o jedrska nesreča.

Največje tveganje za nesrečo z nevarnimi snovmi predstavljajo benciski servisi na celotnem območju destinacije in prevoz nevarnih snovi po glavni cesti Škofljica – Petrinja. Pomembno tveganje za nesrečo z nevarnimi snovmi predstavlja tudi Melamin

¹ EMS je kratica za 12-stopenjsko evropsko potresno lestvico European Macroseismic Scale.

kemična tovarna d.d. Kočevje, kjer bi ob pojavu tovrstnih kriz nastala potreba po zdravstveni oskrbi gostov in njihovi preselitvi. **Največja verjetnost za nesreče z nevarnimi snovmi so v občini Kočevje**, medtem ko v Kostelu in Osilnici podjetij, ki bi uporabljali nevarne snovi, ni.

Pomemben vpliv na turizem bi imela jedrska nesreča, ki pa je v načrtu ogroženosti ocenjena z nizko stopnjo tveganja, v primeru pojava pa je potrebno zagotoviti organizirano reševanje na nacionalnem nivoju. **Z vidika turizma je za destinacijo Kočevsko kljub temu pomembno, da je Občina Kočevje v primeru jedrske nesreče predvidena kot lokacija za nastanitev prebivalcev iz prizadetih območij, kar vključuje tudi turistične nastanitvene objekte.**

Druge tehnološke krize in lokalno omejene gospodarske krize zaradi strukture gospodarstva nimajo pomembnega vpliva na turizem. Pomemben vpliv na turizem pa imajo obsežnejše gospodarske krize, katerih reševanje je tako kot v primeru družbenih in političnih kriz potrebno organizirati na nacionalnem nivoju. Stopnja tveganja v v primeru družbenih in političnih kriz v destinaciji je nizka.

Med krize, ki lahko prizadenejo turizem vključujemo tudi **krizo upravljanja s turizmom v destinaciji**, do katere bi prišlo v primeru pomanjkanja podpore za nadaljnji razvoj turizma s strani katere od treh občin ali zmanjšanja pripravljenosti turističnih ponudnikov za sodelovanje pri skupnem upravljanju in razvoju turizma. Slednje bi lahko vodilo do stihijskega razvoja turizma v destinaciji in posledično večjega tveganja, da se razvoj turizma oddalji od načel trajnostnega razvoja. Ocenjujemo, da je tveganje za nastop krize upravljanja s turizmom nizko, saj ima destinacija vzpostavljeno destinacijsko organizacijo z redno zaposlenimi strokovnjaki, ki pokrivajo ključne funkcije destinacijskega upravljanja, ima zagotovljeno finaniranje v občinskih proračunih vseh treh občin. Poleg tega razvoj turizma v destinaciji v zadnjih letih kaže na učinkovitost upravljanja, vključitev v zeleno shemo slovenskega turizma pa zavezanost odločevalcev in turističnih ponudnikov v destinaciji k trajnostnemu razvoju turizma.

V kriznem načrtu za turizem izpostavljamo tiste krize, za katere obstoji tveganje za pojav in imajo ob njihovem nastopu pomemben kratkoročen, srednjeročen ali dolgoročen vpliv na turizem, na turistično povpraševanje, ugled destinacije ter na razvoj in uspešnost poslovanja turističnih ponudnikov, in zato zahtevajo aktivno angažiranje deležnikov turističnega sektorja v destinaciji pri njihovem preprečevanju oz. reševanju. Pregled možnih kriz s stopnjo tveganja in vplivom na turizem je predstavljen v Tabeli 1.

Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Kočevsko s stopnjo tveganja in vplivom na turizem

STOPNJA TVEGANJA	LOKALNE KRIZE			KRIZE ŠIRŠEGA OBMOČJA		
	VISOKA	SREDNJA	NIZKA	VISOKA	SREDNJA	NIZKA
NARAVNE NESREČE						
Poplave						
Neurja, močan dež in toča						
Potres						
Požari v naravnem okolju						
Zemeljski plazovi						
Visok sneg, žled						
TEHNOLOŠKE NESREČE						
Nesreče z nevarnimi snovmi	Kočevje					
Jedraska nesreča						
ZDRAVSTVENE KRIZE						
Nalezljive bolezni, epidemije, pandemije						
Zastrupitve						
Poškodbe						
Množični pojav kužnih bolezni pri živalih						
DRUŽBENE IN POLITIČNE KRIZE						
Vojaški spopadi						
Teroristična dejanja						
GOSPODARSKE KRIZE						
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA						

Vir: Lasten

2.3 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Kočevsko, ki temelji na povezovanju in sodelovanju turističnih ponudnikov destinacije. Vlogo vodje, organizatorja in koordinatorja aktivnosti v primeru kriz v turizmu prevzema nosilec upravljanja turizma v destinaciji, **Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje**. Pri tem aktivno sodeluje s/z:

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

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

Za krizno upravljanje v turizmu je Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje oblikoval krizno skupino za turizem, katere glavna vloga je vzpostaviti in zagotoviti organizirano in koordinirano vodenje vseh procesov in aktivnosti za zmanjševanje tveganj za nastop kriz z negativnim vplivom na turizem v destinaciji ter vodenje aktivnosti v primeru nastopa za turizem pomembnih kriz.

V nadaljevanju sledi pregled turistične ponudbe destinacije in seznam glavni deležnikov kriznega upravljanja v destinaciji. Sledi predstavitev krizne skupine za turizem, njene vloge in naloge v času pred krizo in v primeru pojava krize. Seznam glavnih deležnikov in članov krizne skupine za turizem se dopolnjuje in usklajuje z vsako spremembo oz. najmanj enkrat letno.

2.3.1 TURISTIČNA PONUDBA IN TURISTIČNI PONUDNIKI V DESTINACIJI

Turistično ponudbo v destinaciji Kočevsko sestavlja primarna turistična ponudba, ki vključuje izjemno naravno in kulturno dediščino, raznovrstna javna in zasebna turistična infrastruktura ter turistični proizvodi in doživetja.

Primarna turistična ponudba

Destinacija Kočevsko obsega območje treh občin – Kočevje, Kostel in Osilnica, ki jih povezujejo neokrnjeni kočevski gozdovi, prepleteni s čistimi vodnimi viri rek in jezer. Izjemno naravno dediščino dopolnjuje pestra kulturna dediščina, ki so jo zaznamovali kmečki upori, turški upadi in obe svetovni vojni. Podroben pregled naravne in kulturne dediščine destinacije je razviden iz spletne strani Kočevsko (<https://www.kocevsko.com>).

Med najpomembnejše dele naravne dediščine sodijo (Uran, 2020):

- **Pragozdovi:** Kočevski Rog, Rajhenavski Rog in Krokari (slednji je vpisan v prestižni seznam UNESCO svetovne naravne dediščine);
- **Gozdni rezervati:** Skupaj 41 gozdnih rezervatov meri 1.201,72 ha, kar pomeni 1,30 % površine gozdov Gozdnogospodarskega območja Kočevje, Naravni rezervat Krajc-Bukovje (Kostel)
- **Reke in jezera:** Kočevsko jezero, Reško jezero, reka Rinža, reka Kolpa, Slap Nežica, potok Prifarski jarek, potok Bilpa, Topli jarek in Hladni jarek – Potok, Mirtoviški potok (Osilnica).

Med najpomembnejše kulturne znamenitosti sodijo v:

- **Občini Kočevje:** Bunker Škrilj, Pranger, Šeškov dom, grad Fridrihštajn, Grobišča pod Krenom, Kovačija Bilpa, kino Kočevje, vila Sajovic in sakralna dediščina (cerkev sv. Jerneja, cerkev Janeza Krstnika v Kočevski Reki, cerkev sv. Rešnjega telesa na Trati, cerkev sv. Marije Magdalene v Klinji vasi, kapela v Kočevskem rogu).

- **Občini Kostel:** Grad Kostel, mlin Grbac in sakralna dediščina (Župnijska cerkev Marije Vnebovzete (Fara), Cerkev sv. Treh krajev (Kostel, pod gradom), cerkev sv. Duha v Podstenah, kapela sv. Joahima in Ane pri Srobotniku ob Kolpi, cerkev sv. Jakoba v Banja Loki).

Občini Osilnica: Kovačija Gorše, mlin v Malinišču, kmečka hiša - mitnica v Bosljivi Loki - 1821, «Grajska hiša» v Osilnici, sušilne jame za sušenje sadja in sakralna dediščina (cerkev sv. Egidija v Ribjeku, cerkev sv. Ane, cerkev sv. Petra in Pavla, cerkev sv. Vida, cerkev sv. Miklavža).

Turistična infrastruktura

Destinacija Kočevsko ima razvito mrežo **pohodniških in kolesarskih poti** ter raznoliko **mrežo športno rekreacijskih objektov v zaprtih prostorih** (telovadnice) **in predvsem na prostem** (MTB Trail Center, atletska steza, odbojkarsko igrišče, košarkarsko igrišče, kegljišče, balinišče, roketno igrišče, teniška igrišča, nogometna igrišča, strelišče, adrenalinski park, pustolovski park, plezalna stena, zip line). Turistična infrastruktura je predstavljena na spletni strani (<https://www.kocevsko.com>).

Turistični proizvodi

Turistični proizvodi destinacije Kočevsko temeljijo na izjemnem gozdu, čistih vodnih virih in naravnih znamenitostih, ki jih dopolnjujejo kulturne znamenitosti. V skladu s tem prevladujejo aktivnosti v naravi, ki vključujejo raznovrstne rekreativne in športne aktivnosti in sprostitev v neokrnjenih gozdovih ali ob vodah. Glavni turistični proizvodi destinacije so tako:

- Pohodništvo,
- Kolesarjenje,
- Jahanje,
- vodna doživetja,
- Doživetja divjine, ki vključuje opazovanje živali, raznolike sprostitevne in avatnuriščne programe kot je preživetje v divjini.

Pomemben motiv za obisk destinacije so tudi **prireditve**. **Najpomembnejše prireditve** z večjim številom udeležencev so predstavljene v spodnji Tabeli 2.

Tabela 2: Pregled najpomembnejših prireditev v destinaciji Kočevsko

OBČINA / PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
OBČINA KOČEVJE	
Vzdržljivostni pohod Po medvedovih stopinjah	2.500
Festival lesa	500
Kočevsko Outdoor Festival	1.000
Žive ulice (več dni trajajoč festival)	1.500
Zimski pravljичni gozd	2.000

OBČINA / PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
OBČINA KOSTEL	
Tamburanje va Kosteles	1.000
Kolpa Castle festival	15.000
Petki na gradu	300
Občinski praznik	200
OBČINA OSILNICA	
Petruvu	250
Občinski praznik, kresovanje (1. maj)	100
KNK longboard	500
Navkreber na Strmo Reber	500
Božični sejem	200

Vir: Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje, 2023

Turistični ponudniki

V destinaciji Kočevsko **prevladujejo manjši ponudniki turističnih nastanitvev** v sobah in apartmajih, planinskih kočah in lovskih domovih, kampih in glampingih, turističnih kmetijah, hostlih in motelih, **v katerih ni večje koncentracije gostov** (Tabela 3). V destinaciji je skupaj registriranih 71 nastanitvenih obratov, ki imajo skupaj 341 sob in 1.240 ležišč. Največja koncentracija obratov in ležišč je v občini Kočevje (70%), približno petina obratov in ležišč je v občini Kostel, v občini Osilnica pa okrog 10% (Graf 1).

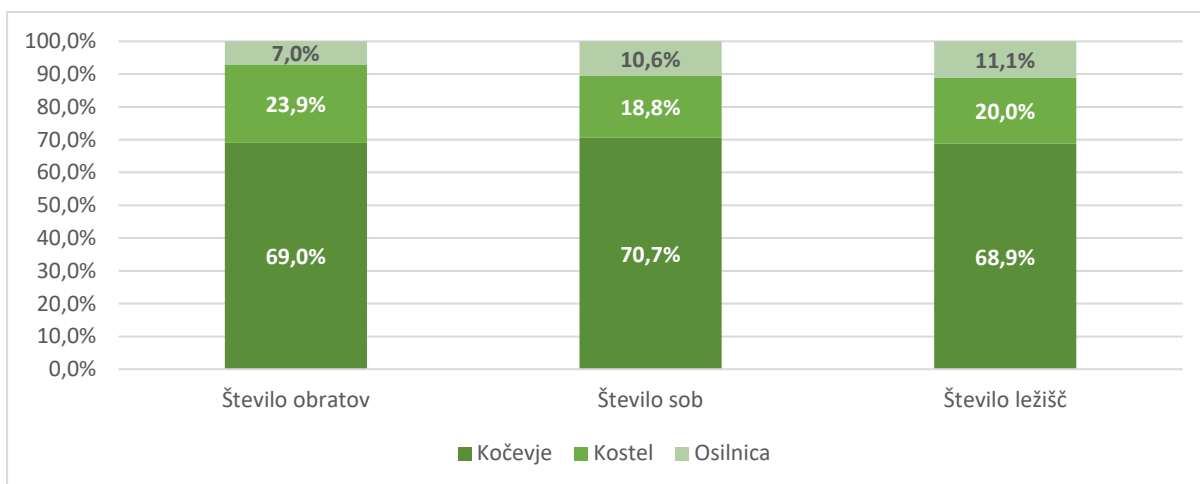
Tabela 3: Nastanitveni obrati po vrstah v občinah Kočevje, Kostel in Osilnica

VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	ŠTEVILO OBRATOV	ŠTEVILO SOB	ŠTEVILO LEŽIŠČ
OBČINA KOČEVJE			
Hostel	1	8	30
Motel	1	13	26
Koča	3	11	74
Turistična kmetija	1	3	12
Sobe, apartmaji	18	57	193
Glamping hišice	2	10	37
Kamp	5	98	282
Lovski dom	17	19	128
Drugo (npr. CŠOD ipd.)	1	22	72
SKUPAJ	49	241	854
OBČINA KOSTEL			
Turistična kmetija	3	5	36
Sobe, apartmaji	10	17	89
Glamping hišice	2	11	24
Kamp	1	20	40

VRSTA NASTANITVENEGA OBRATA	ŠTEVILO OBRATOV	ŠTEVILO SOB	ŠTEVILO LEŽIŠČ
Drugo (npr. CŠOD ipd.)	1	11	59
SKUPAJ	17	64	248
OBČINA OSILNICA			
Hostel	1	26	110
Turistična kmetija	1	6	10
Sobe, apartmaji	2	3	12
Kamp	1	1	6
SKUPAJ	5	36	138
SKUPAJ VSE OBČINE	71	341	1.240

Vir: Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje, 2023

Graf 1: Struktura nastanitvenih obratov, sob in ležišč po občinah v destinaciji Kočevsko



Vir: Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje, 2023

Med večje ponudnike nastanitvev v destinaciji sodijo:

- Hotel Kovač v Osilnici (110 ležišč);
- Hostel Bearlog (30 ležišč);
- CŠOD Fara (59 ležišč);
- Camp Jezero Kočevsko ob Kočevskem jezeru (112 oseb).

Ponudbo turističnih nastanitvev dopolnjujejo številna **gostinska podjetja s ponudbo hrane in pijač**. Največja koncentracija restavracij, barov in gostiln je v občini Kočevje. Ponudbo hrane in pijač dopolnjuje ponudba lokalno pridelane hrane na turističnih kmetijah.

Ostali pomembnejši turistični ponudniki v destinaciji so še:

- ponudniki doživetij na vodah (rafting, čolnarjenje, supanje, itd.),
- ponudniki doživetij v gozdu in na kolesu (ARS Naturae, Petra Draškovič Pelc s.p., Poyek, Tomaž Poje s.p.),
- Jadralski klub Kočevje,
- Planinsko društvo Kočevje,

- MTB Trail Center Kočevje (v upravljanju Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje),
- Avanturistični park Ris,
- Potapljaško društvo Ponirek Kočevje,
- Kolesarsko društvo Melamin,
- Ribiška družina Kočevje.

Med pomembnejše objekte, z možno večjo koncentracijo gostov sodijo:

- Športna dvorana Kočevje,
- Grad Fridrihtajjn,
- Grad Kostel,
- Pokrajinski muzej Kočevje (Šeškov dom),
- Bunker Škrlj (v upravljanju Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje).

Koncentracija gostov v teh objektih sicer ni velika.

Noben od pomembnejših turističnih ponudnikov nima pripravljenega kriznega načrta za primer pojava možnih kriz v destinaciji, kar je potrebno upoštevati v kriznem načrtu destinacije pri načrtovanju sestave krizne skupine za turizem (podrobneje opredeljeno v Točki 2.3.5).

Popis turističnih zmogljivosti ter naravnih in kulturnih znamenitosti je zaveden na spletnem portalu Kočevsko (<https://www.kocevsko.com>) in se redno ažurira.

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

Koncentracija turističnega prometa v destinaciji

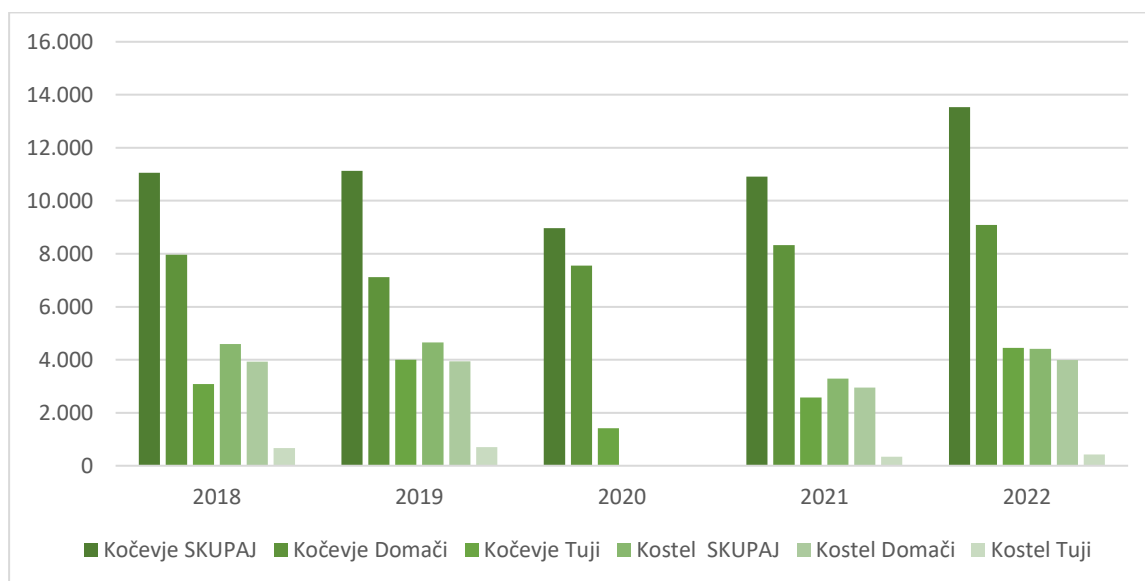
Destinacijo Kočevsko je v letu 2022 obiskalo okrog 20.000 turistov. Točnega podatka o številu turistov ni, ker SURS za občino Osilnica zaradi manjšega števila ponudnikov od 5, ne sme objavljati podatkov. Po podatkih Statističnega urada RS (SURS, 2023) za občini Kočevje in Kostel v strukturi gostov s približno tremi četrtinami prevladujejo domači gosti. Pretežni del turistov obišče oz. prenoči v občini Kočevje (po oceni okrog 70%) (Tabela 4, Graf 2). Število turistov je v letu 2022 že preseglo število iz predkoronskega leta 2018.

Tabela 4: Gibanje števila domačih in tujih gostov v občinah Kočevje in Kostel v obdobju 2018 - 2022

		2018	2019	2020	2021	2022
Kočevje	SKUPAJ	11.053	11.125	8.962	10.912	13.537
	Domači	7.968	7.121	7.551	8.331	9.084
	Tuji	3.085	4.004	1.411	2.581	4.453
Kostel	SKUPAJ	4.598	4.652	z	3.284	4.417
	Domači	3.934	3.943	z	2.946	3.986
	Tuji	664	709	z	338	431

Vir: (SURS, 2023)

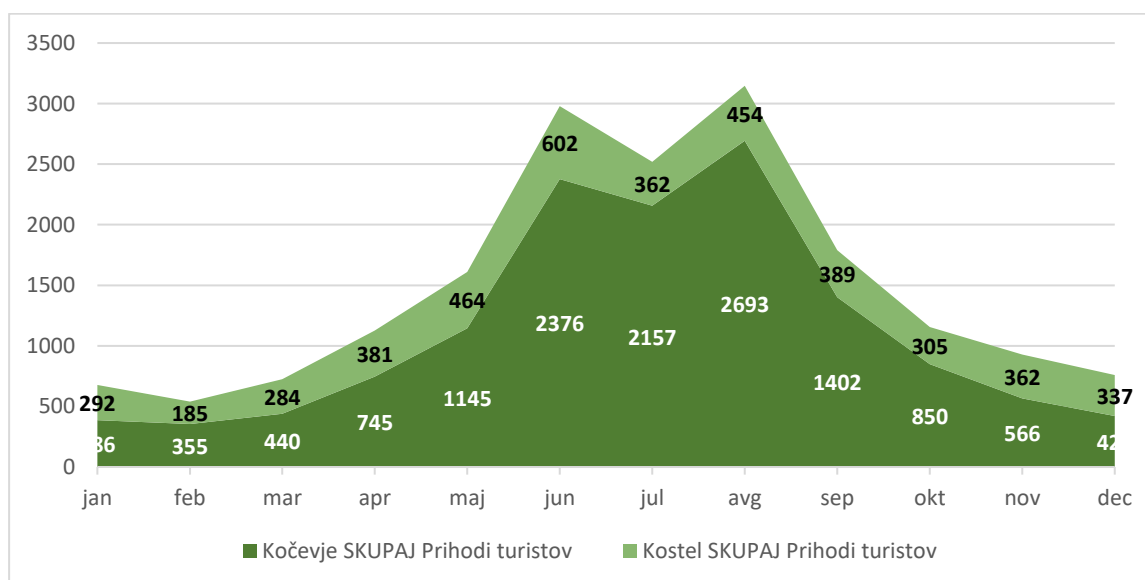
Graf 2: Gibanje števila domačih in tujih gostov v občinah Kočevje in Kostel v obdobju 2018 - 2022



Vir: (SURs, 2023)

Destinacija Kočevsko ima izrazito poletno sezono. Največja koncentracija turistov je tako od junija do septembra, ko destinacijo obiše med 2.500 do 3.100 turistov (Graf 3).

Graf 3: Gibanje števila turistov v občinah Kočevje in Kostel po mesecih v letu 2022



Vir: (SURs, 2023)

2.3.2 GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI

Organizacije za zaščito, reševanje in pomoč so temelj reševanja kriz. Koordinacijo aktivnosti običajno prevzame Civilna zaščita, ki sodi pod Upravo RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo RS in ki zagotavlja tudi posebej usposobljene ekipe in opremo za odzivanje na posamezne vrste kriz. Del sistema so tudi gasilci, ki s svojimi ekipami ter opremo pomagajo pri požarih in drugih nesrečah. Za varnost in red skrbijo enote policije, ki so dejavni na področjih zaščite in varnosti oseb ter premoženja, preprečevanja kriminalnih dejavnosti, urejanja premikajočega in mirujočega prometa. Pri teh nalogah lahko sodelujejo tudi enote vojske, ki pa ima tudi razne inženirske enote (za reševanje na primer industrijskih nesreč) ter zdravstvene enote. Nujno medicinsko pomoč nudijo ekipe zdravstvenih domov ter bolnišnic kot del javne zdravstvene službe. Sekundarna podpora zdravstvenim krizam so tudi razni inštituti in laboratoriji. V krizah običajno podpora nudijo humanitarne organizacije (Rdeči križ, Karitas, idr.), ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno.

V destinaciji Kočevsko je civilna zaščita organizirana preko Skupne občinske uprave (SOU) občin Kočevje, Kostel in Osilnica, ki je bila ustanovljena z Odlokom o ustanovitvi skupne občinske uprave občin Kočevje, Kostel in Osilnica (Uradni list RS, št. 19/2020) za skupno opravljanje nalog občinske uprave na določenih področjih. **Civilna zaščita SOU občin Kočevje, Kostel in Osilnica** izvaja upravne in strokovne naloge na področju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami ter požarnega varstva, skladno s pristojnostmi občin. Obsega organe vodenja, enote in službe za zaščito, reševanje in pomoč, zaščitno in reševalno opremo ter objekte in naprave za zaščito, reševanje in pomoč. Za požarno varnost v občini Kočevje skrbi **Gasilska zveza Kočevje** in 14 prostovoljnih gasilskih društev, ki so enakomerno razporejeni po območju cele občine, v občinah Kostel in Osilnica pa delujeta Prostovoljni gasilski društvi PGD Vas Fara in PGD Osilnica. Za zdravstveno varstvo skrbi Zdravstveni dom Kočevje. Za varnost pa Policijska postaja Kočevje.

Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč in drugih podpornih organizacij s tega področja v destinaciji Kočevsko predstavljamo v spodnji Tabeli 5.

Tabela 5: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč ter drugih podpornih organizacij

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
Občinski štab civilne zaščite OŠCZ Kočevje	Antun Gašparac, poveljnik	Ljubljanska cesta 26, 1330 Kočevje	(01) 059 106 791 (Anka Beznik) (01) 893 82 20 (tajništvo Občine Kočevje)	civilna.zascita@kocevje.si

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
Gasilska zveza Kočevje	Leon Behin, poveljnik	Roška cesta 10, 1330 Kočevje	059 156 998	info@gzkocevje.si
Policijska postaja Kočevje	Peter Preinfark, komandir	Pri unionu 1, 1330 Kočevje	(01)189 39 700	pp_kocevje.pulj@policija.si
Zdravstveni dom Kočevje	Košir Gregor, direktor	Roška cesta 18, 1330 Kočevje	(01) 893 90 00	info@zdkocevje.si
Komunala Kočevje	Kljun Marko, direktor	Tesarska ulica 10, 1330 Kočevje	(01) 895 03 40	info@komunala-kocevje.si
Hydrovod	Antun Gašparac, direktor	Ljubljanska c. 38 1330 Kočevje	051 319 800 (dežurna služba)	hydrovod@hydrovod.si
Elektro Ljubljana, enota Kočevje	Damijan Gerbec	Cesta na trato 6, 1330 Kočevje	(01)230 46 00	info@elektro-ljubljana.si
Veterinarska služba	Hočevar Jože, direktor	Roška cesta 4, 1330 Kočevje	(01) 8931420	veterina.kocevje@gmail.com
Rdeči križ Slovenije – Območno združenje Kočevje	Alenka Bunderla	Trg zbornice odposlancev 47, 1330 Kočevje	(01) 8930 610, gsm: 031 631 950	kocevje.ozrk@ozrks.si
Potapljaško društvo Ponirek Kočevje	Tim Osmak	Ulica heroja Marinclja 2, 1330 Kočevje	031 606 756	ponirek@gmail.com
Planinsko društvo Kočevje	Ciglič Bojan, predsednik	Trg zbornice odposlancev 16 A, 1330 Kočevje	031 582 387	pdkocevje@pzs.si
Društvo tabornikov ROD SVOBODNEGA RISA Kočevje	Šolaja Marja	Klinja vas 19 B, 1330 Kočevje	031 862 218	rsrkocevje@gmail.com
Društvo taktičnih veččin IBS Kočevje	Dalibor Debartoli	Tomšičeva cesta 13, 1330 Kočevje	0 40 570 402	društvo@ibs-varovanje.si
Letalski klub Kočevje	Robert Latin	Pri Unionu 41, 1330 Kočevje	041 430 745	lk.kocevje@gmail.com

Vir: Povzeto po: Organigram sile za zaščito in reševanje v občini Kočevje (Občina Kočevje, 2023)

2.3.3 MEDIJI

Ob pojavu krize imajo mediji zelo pomembno vlogo, saj je hitra in transparentna informacija o pojavu krize ključna za obvladovanje negativnih vplivov krize na turizem. S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo, je izdelan seznam medijev (Tabela 6), ki imajo v destinaciji pomembno vlogo pri obveščanju javnosti. Seznam medijev in njihovih kontaktov se sproti ažurira.

Tabela 6: Seznam medijev in njihovi kontakti

MEDIJ	REDAKCIJA	KONTAKTNA OSEBA (novinar)	TELEFON	E-POŠTA
Univox	Glavno uredništvo	Tomi Gavranič	01 893 99 10	tomi.gavranic@univox.si
Slovenske novice	Regijske novice		01 4737 700	milangl@t-2.net
Delo (dopisništvo)	Regijske novice	Simona Fajfar	041 769 479	simona.fajfar@delo.si
Časopis Kočevska	Glavno uredništvo	Žarko Nanjara	040 652 837	info@kocevska.si
e-utrip/Kočevar		Špela Leskovšek	070 899 998	info@studioutrip.si
Dolenjski List	Regijske novice	Mojca Svete	07 39 30 500	mojca.svete@dolenjskilist.si
TV Kočevje	Glavno uredništvo	Igor Rančigaj	041 378 994	tvkocevje@gmail.com
STA - Slovenska tiskovna agencija	Regijske novice	Aleš Kocjan	01 24 10 100	ales.kocjan@sta.si

2.3.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI

Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje pri upravljanju s krizami aktivno sodeluje s ključnimi inštitucijami s področja turizma na državni ravni, in sicer s:

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

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

Tabela 7: Kontaktni podatki STO in MGTS

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
Slovenska turistična organizacija (STO)	Maja Pak, direktorica	Dimičeva ulica 13, 1000 Ljubljana		info@slovenia.info; maja.pak@slovenia.info
MGTS, Direktorat za turizem	Duška Kalin, v.d. direktorica	Kotnikova 5, 1000 Ljubljana		duska.kalin@gov.si

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje vzpostavi tudi kontakt z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki držav, katerih državljani so ti gosti.

2.3.5 KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM

Krizna skupina za turizem igra ključno vlogo pri upravljanju s krizami z vplivom na turizem v destinaciji. Njen glavni namen je zagotoviti organiziran, koordiniran pristop k odzivu na krize, ki omogoča sprejem hitrih in usklajenih akcij. Njen glavni cilj je, da tvorno prispeva k reševanju kriz v destinaciji v sektorju turizma takrat, ko je to potrebno. Pri tem se poveže s službami za zaščito in reševanje ter njihovimi skupinami, ki so pooblašene za upravljanje s krizami v občinah ali v regiji.

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

Krizna skupina za turizem je sestavljena iz štirih stalnih članov, ki predstavljajo jedro kriznega upravljanja pred krizo in v primeru nastopa krize. Članstvo v krizni skupini se dopolnjuje s člani, ki pokrivajo specifične naloge in aktivnosti posameznih vrst kriz ter s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, pri katerih je tveganje za pojav krize visoko, ali so neposredno prizadeti ob pojavu določene krize. Seznam pomembnejših turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti v primeru potrebe po vključitvi v krizno skupino je v Prilogi 1 kriznega načrta in se redno ažurira.

Sestava krizne skupine ter vloge in naloge članov so predstavljene v spodnji Tabeli 8.

Tabela 8: Krizna skupina za turizem destinacije Kočevsko

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
VODJA KRIZNE SKUPINE	<ul style="list-style-type: none"> - Vodi krizno skupino - Vodi pripravo, potrditev in ažuriranje kriznega načrta za turizem - Sprejema odločitve o aktivaciji kriznega načrta. - Skrbi za vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.) - Vodi pripravo podrobnega načrta reševanja za primer nastopa krize (2.4.2.) - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine v primerih, ko krizna situacija zahteva večje število oseb ali oseb s specifičnimi znanji in kompetencami za reševanje določene krizne situacije. - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine – predstavnikov pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize. - Organizira, koordinira in vodi sestanke krizne skupine. - Skrbi za komunikacijo krizne skupine s pristojnimi organi za reševanje v destinaciji. - Skrbi za povezovanje in komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje krize na regionalnem/nacionalnem nivoju. - Potrjuje / odobri sporočila za javnost. - Je glavni govorec (obveščanje javnosti) v času krize za področje turizma po pooblastilu vodje reševanja krize v občini. - Pripravlja poročila o pričakovanih reakcijah gostov ob pojavu krize. - Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih.
IME IN PRIIMEK	VESNA MALNAR MEMEDOVIČ
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje
FUNKCIJA	Direktorica
KONTAKTNI PODATKI	041 338 166; vesna.malnar@kocevsko.com
NAMESTNIK VODJE KRIZNE SKUPINE	<ul style="list-style-type: none"> - Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti. Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine ni dostopna v roku 1 ure po pojavu krize. - Sodeluje z vodjo krizne skupine pri izvajanju nalog vodje skupine na podlagi predhodnega dogovora o delitvi nalog med njima. - Prevzame vlogo glavnega govorca v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in po pooblastilu vodje reševanja krize v destinaciji. - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine z novimi člani, če krizna situacija zahteva večje število oseb ali osebe s specifičnimi znanji in kompetencami za ravnanje v posamezni krizi. Predlog posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize.

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	<ul style="list-style-type: none"> - Preveri razpoložljivost prostorov za sestanke krizne skupine in obvešča člane krizne skupine o kraju sestankov. - Pripravi oceno posledic krize za turizem v destinaciji. - Pripravi načrt korakov in procedur za pomoč gostom v destinaciji, žrtvam nesreče in njihovim svojcem, ki vključuje organiziranje namestitve za goste in njihove svojce, organizacija prevozov za goste in svojce, svetovanje gostom in svojcem žrtev, ipd.) Pri tem sodeluje s štabom Civilne zaščite oz. z drugim subjektom, ki vodi reševanje krize. - Ažurira sezname ključnih deležnikov v destinaciji. - Skrbi za ustrezne prostore in opremo prostorov za delo krizne skupine. - Nudi tehnično podporo članom krizne skupine (material, IT komunikacijska oprema, ipd.). - Skrbi za logistiko (organiziranje prevozov članov krizne skupine, medijev, idr.)
IME IN PRIIMEK	NEVENKA KLUN
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje
FUNKCIJA	Vodja sektorja za turizem
KONTAKTNI PODATKI	041 992 086; nevenka.klun@kocevsko.com
VODJA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	<ul style="list-style-type: none"> - Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti in odsotnosti namestnika vodje krizne skupine. - Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine in njegov namestnik nista dostopna v roku 1 ure po pojavu krize. - Prevzame vlogo glavnega govornika, v primeru da vodja krizne skupine in njena namestnica nista dosegljiva in po pooblastilu vodje reševanja krize v občini. - Skrbi za delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.). - Zbira informacije o tveganjih za pojav kriz in pripravlja obvestila za krizno skupino. - Zbira informacije o krizi in pripravlja poročila za krizno skupino. - Vodi zbiranje informacij o gostih v destinaciji. - Organizira obveščanje turističnih ponudnikov. - Organizira obveščanje svojcev gostov v destinaciji. - Pripravlja sporočila za javnost in jih posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Pripravlja sporočila za turistične ponudnike. - Pripravlja sporočila za svojce gostov v destinaciji. - Organizira intervjuje in tiskovne konference za medije. - Skrbi za objavljanje informacij in vsebine na spletnih straneh in družbenih omrežjih, blogih in drugih aktualnih komunikacijskih kanalih. - Skrbi za sprotno obveščanje članov krizne skupine o situaciji. - Skrbi za sprotno merjenje učinkov kriznega komuniciranja. - Pripravlja zapisnike sestankov krizne skupine.

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	- Organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.
IME IN PRIIMEK	NADIJA KOLMANIČ
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje
FUNKCIJA	Marketing in stiki z javnostjo
KONTAKTNI PODATKI	031 730 006; nadija.kolmanic@kocevsko.com
NAMESTNIK VODJE KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	<ul style="list-style-type: none"> - Opravlja naloge vodje kriznega komuniciranja z javnostmi v primeru njegove odsotnosti in v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in njenega namestnika vodje krizne skupine. - Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodje krizne skupine, njegov namestnik in vodja kriznega komuniciranja z javnostmi niso dostopni v roku 1 ure po pojavu krize. - Po dogovoru z vodjo krizne skupine opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru pojava krize na območju občine Kostel in Osilnica. - Po dogovoru z vodjo kriznega komuniciranja sodeluje pri izvajanju nalog kriznega komuniciranja z javnostmi, še posebej ob pojavu krize na območju občine Kostel in Osilnica.
IME IN PRIIMEK	TINKARA HODNIK
ORGANIZACIJA	Javni zavod za kulturo in turizem Kostel
FUNKCIJA	Direktorica
KONTAKTNI PODATKI	041 233 200; tinkara.hodnik@visitkostel.com

Krizna skupina se sestaja v prostorih Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje, Trg zbora odposlancev 62, 1330 Kočevje oz. v prostorih, kjer deluje Štab civilne zaščite oz. drug odgovorni subjekt za reševanje krize.

2.4 NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO

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

2.4.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ

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

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

Glavni vir informacij za predvidevanje navedenih naravnih nesreč so vremenske napovedi in napovedi Hidrometeorološkega zavoda Slovenije o predvidenih padavinah na posameznih območjih. Te informacije zbira Štab Civilne zaščite SOU občin Kočevje, Kostel in Osilnica ter Gasilska zveza Kočevje.

Naloge krizne skupine za turizem v tem okviru zajemajo:

- vključitev na seznam prejemnikov obvestil o nastopu tveganja za pojav določene krize,
- obveščanje turističnih ponudnikov o tveganju za pojav krize po dogovoru s Štabom civilne zaščite ali Gasilske zveze Kočevje,
- zbiranje informacij o številu turistov v destinaciji in o pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize, ki vključuje stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.,
- obveščanje Štaba Civilne zaščite o stopnji pripravljenosti turističnih ponudnikov za primer pojava krize.

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

2.4.2 AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE

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

1. Vodja krizne skupine skliče sestanek krizne skupine na katerem se člani seznanijo s stopnjo tveganja, območjih z največjim tveganjem, o številu gostov na ogroženih območjih in pripravljenostjo turističnih ponudnikov na krizo (stanje zalog živil, zmožnost lastne oskrbe z energijo, ogrevanjem, komunikacijskimi napravami ipd.). Na sestanek krizne skupine se povabi predstavnik štaba civilne zaščite in/ali predstavnik gasilske zveze ter ostale osebe, ki lahko prispevajo k pripravi za odziv v primeru nastopa krize.
2. Pripravi se podroben načrt reševanja v primeru nastopa krize s poudarkom na načrtu evakuacije gostov na ogroženih območjih. Načrt reševanja se posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih.
3. Pripravi se sporočilo turistom z navodili za ravnanje v primeru nastopa krize, ki se ga posreduje turističnim ponudnikom na ogroženih območjih. Turističnim ponudnikom se s tem pomaga, da pridobijo točne informacije in da na primeren in usklajen način posredujejo informacije svojim gostom.
4. Pripravi se osnutek prvega sporočila za javnost za primer nastopa krize, ki se ga posreduje odgovorni osebi za krizno komuniciranje v destinaciji (najverjetneje poveljnik Štaba Civilne zaščite, lahko pa tudi druga s strani županov pooblaščen oseba).
5. V primeru zmanjšanja tveganja se pripravi obvestilo turističnim ponudnikom o zmanjšanju tveganja za pojav krize oz. o preklicu tveganja.

6. V primeru nastopa krize se začnejo izvajati aktivnosti, opredeljene v Navodilih in smernicah za aktivacijo kriznega načrta (Poglavje 3).

2.4.3 REDNO USPOSABLJANJE ČLANOV KRIZNE SKUPINE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV

Redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov je ključno za zagotavljanje učinkovitega odziva v primeru nastopa krize. Zato krizna skupina:

1. **Vsako leto pripravi najmanj eno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov za primer možnih kriz v destinaciji.** Usposabljanje se pripravi v sodelovanju s Štabom Civilne zaščite, Gasilsko zvezo Kočevje in drugih organizacij s področja zaščite in reševanja v primeru naravnih in drugih nesreč.

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

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

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

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

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi

2.4.4 ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU

Za uspešno reševanje krize je potrebno zagotoviti vsaj minimalna finančna sredstva. V primeru pojava krize se v najkrajšem možnem času pripravi predračun z oceno stroškov za financiranje nujnih ukrepov v prvi fazi krize. Sredstva za ta namen so zagotovljena v okviru občinskih proračunov vseh treh občin, na postavkah programskega področja 07 Obramba in ukrepi ob izrednih dogodkih, 0703 Varstvo pred naravnimi in drugimi nesrečami ter na programskem področju 23 Intervencijski programi in obveznosti, 23001 Proračunska rezerva.

Za reševanje posledic krize se v sodelovanju in po dogovoru z vsemi tremi občinami (oz. s prizadetimi občinami v primeru, ko je kriza omejena le na določeno občino znotraj destinacije) pripravi Ocena škode kot podlaga za pridobitev državne pomoči za reševanje posledic škode v skladu z veljavno zakonodajo.

Sredstva za izvedbo letnih usposabljanj članov krizne skupine in turističnih ponudnikov se zgotovijo v letnih proračunih Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje v okviru redne postavke za izobraževanja in usposabljanja zaposlenih in turističnih ponudnikov v destinaciji.

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

2.4.5 REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM

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

Krizna skupina posodobi krizni načrt za turizem vsaj enkrat letno oz. sprotno v primeru sprememb pri osebah, vključenih v krizno skupino za turizem in pri drugih pomembnih deležnikih v destinaciji. Sprotne posodobitve kriznega načrta za turizem vključujejo ažuriranje podatkov (imena, kontaktni podatki) o:

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

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

Odgovorna oseba za izvedbo aktivnosti: Vodja krizne skupine za turizem

3 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA

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

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

Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah

NUJNI UKREPI	KRATKOROČNI UKREPI	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE
<ul style="list-style-type: none">• Priprava ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem• Ukrepi za zagotovitev varnosti gostov• Nujna popravila turistične infrastrukture• Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji• Aktivacija sistema kriznega komuniciranja	<ul style="list-style-type: none">• Ukrepi za zagotavljanje varnosti gostov• Marketinške kampanje• Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize	<ul style="list-style-type: none">• Razvoj infrastrukture• Ukrepi za spodbuditev investicij v turizem• Vlaganja v kadre• Repozicioniranje na trgu in krepitev imidža destinacije• Diverzifikacija trgov, turističnih proizvodov in doživetij

Vir: Avtor

Poudarek je dan predstavitvi ukrepov in aktivnosti, ki jih je potrebno izvesti takoj po nastopu krize, saj je hitra reakcija ključna za uspešno reševanje krize in lahko pomembno prispeva k omilitvi negativnih vplivov krize na turizem.

3.1 UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE

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

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

3.1.1 PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM

Glavni namen in cilj priprave ocene resnosti krize je pridobiti informacije o tem, kako pomembno bo pojav krize vplival na turizem v destinaciji. Od rezultatov te ocene je odvisno, v kolikšni meri je potreben angažma krizne skupine za turizem ter kakšni ukrepi in aktivnosti se bodo izvajali.

Za pripravo ocene resnosti krize je potrebno pridobiti informacije o:

- številu in stanju turistov v destinaciji,
- številu in stanju dnevnih obiskovalcev v destinaciji (prireditveni prostor, večji turističnih ponudniki, druga območja na katerih se običajno zadržuje večje število ljudi),
- posledicah krize za turistični sektor,
- pričakovanih reakcijah turistov, ki so že v destinaciji, in o turistih, ki imajo potrjeno rezervacijo za prihod v destinacijo v naslednjih 30 dneh.

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

Poročilo o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji

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

Tabela 9: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je turistov v destinaciji ob pojavu krize?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Evidenca prijav in odjav gostov (e Turizem, AJPES).
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)		Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Kakšno je stanje turistov v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Kakšno je stanje dnevnih obiskovalcev v destinaciji?	Smrtne žrtve: Poškodovani: Brez poškodb:	Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Ali so območja, kjer se nahajajo turisti, dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Štab CZ. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1. Štab CZ. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2
V primeru nedostopnosti vprašanje: Za koliko časa (dni) je zagotovljena nemotena oskrba gostov?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet. Gostinci in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1.
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Druga smiselna vprašanja glede na aktualno situacijo.		

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

Odgovorna oseba za pripravo Poročila o stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji: Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi

Ocena posledic krize za turizem

V drugem koraku se ocenijo posledice krize za turizem. Podlaga za pripravo te ocene je seznam možnih posledic za turizem za posamezne krize v destinaciji, ki je predstavljen v spodnji Tabeli 10.

Tabela 10: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NEURJA, MOČAN DEŽ IN TOČA	VISOKA	spomladi, poleti (toča), jeseni	Celotno območje	Materialna škoda na turističnih objektih. Poškodbe, psihična prizadetost gostov. Poškodbe prometne infrastrukture in posledično otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Motena oskrba gostov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena komunikacija.	VELIK
VISOK SNEG, ŽLED	VISOKA	zima	Celotno območje.	Poškodbe prometne infrastrukture in posledično otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Motena oskrba gostov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena komunikacija.	SREDNJI
POTRES	VISOKA (območje potresne intenzitete VII po EMS)	vse leto	Celotno območje	Materialna škoda na turističnih objektih. Poškodbe, psihična prizadetost, smrt. Poškodbe prometne infrastrukture - otežena dostopnost do destinacije in posameznih turističnih objektov. Onesnaženje vodnih virov in pitne vode. Motena oskrba gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov.	VELIK
POŽARI	SREDNJA	Pozno zimski in zgodnje spomladanski čas, poleti	V naravi - gozd	Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje turističnih atrakcij naravno okolje - gozd). Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.	MAJHEN v primeru omejenega požara; VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi.

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
POPLAVE	SREDNJA	spomladi, jeseni, poleti ob plohah in nevihtah	Reka Rinža na Kočevskem polju, Priobalna območja reke Kolpe in Čabranke	Motena oskrba gostov (tudi s pitno vodo). Motena komunikacija. Poškodbe, utopitve, psihična prizadetost gostov.	SREDNJI
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	VISOKA	Vse leto	Kočevje	Onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija.	VELIK
JEDRSKA NESREČA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	ZELO VELIK
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	SREDNJA	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
ZASTRUPITVE	SREDNJA	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
POŠKODBE	VISOKA	spomladi - jeseni	Celotno območje, narava (aktivnosti v naravi)	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Omejenost gibanja, poškodbe, smrt. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov.
MNOŽIČNI POJAV KUŽNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Neprijetnost za goste. Tveganje za zdravje. Obisk zdravnika. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	SREDNJI v primeru individualnih pojavov VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Smrt. Omejenost gibanja. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
GOSPODARSKE KRIZE	SREDNJA	Vse leto	Celotno območje	Manjše povpraševanje in obisk destinacije. Izpad dohodka v gostinskih obratih. Izguba delovnih mest.	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Stihijski razvoj turizma. Neustrezna informiranost gostov. Ni kontrole kakovosti turističnih proizvodov. Zmanjšanje prepoznavnosti in lahko tudi ugleda destinacije.	VELIK

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

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer potresa ali neurja

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

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

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

Koliko časa bo trajala nujna sanacija prometne infrastrukture?

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer nesreče z nevarnimi snovmi

Kakšna je razsežnost negativnih vplivov nesreče – območje vpliva?

Kakšna je stopnja onesnaženosti vode, zraka? Na katerih območjih?

V kakšni meri je motena oskrba gostov v destinaciji? Ali imajo dostop do pitne vode, zdravstvene oskrbe?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni (lokacija, objekt) in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Koliko časa bo območje kontaminirano – neprimerno za bivanje gostov?

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer poškodb in zastrupitev večjega obsega

Kje je prišlo do poškodb ali zastrupitve?

Koliko oseb je poškodovanih in posledično, koliko oseb potrebuje zdravniško pomoč?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v prihodnjih 30 dneh? Ali nesreča vpliva na rast odpovedi rezervacij?

Ali je destinacija varna za obisk takoj po nesreči? Če ne, kdaj bo nevarnost v celoti odpravljena?

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

Odgovorna oseba za pripravo ocene posledic krize za turizem v destinaciji: Namestnik vodje krizne skupine

Ocena pričakovanih reakcij in odzivov gostov in trgov na krizo

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

- Kakšne bodo reakcije gostov ob pojavu krize?

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

Pregled najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize je razviden iz spodnje Tabele 11.

Tabela 11: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
NEURJA, MOČAN DEŽ IN TOČA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
VISOK SNEG IN ŽLED	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	SREDNJI
POTRES	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	VELIK
POŽARI V NARAVI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja naravnega okolja ali turističnih objektov.	MAJHEN v primeru omejenega požara. VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi
POPLAVE REKE IN VODOTOKOV	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	SREDNJI
JEDRSKA NESREČA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0. DOLGOROČNO Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.	ZELO VELIK
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.	VELIK

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
ZASTRUPITVE	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastrupitve.</p>	<p>MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt).</p> <p>VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije.</p>
POŠKODBE	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi.</p>	<p>MAJHEN v primeru individualnih poškodb.</p> <p>VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov.</p>
MNOŽIČNI POJAV KUŽNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.</p>	<p>SREDNJI v primeru individualnih pojavov.</p> <p>VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji.</p>
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja.</p>	VELIK
GOSPODARSKE KRIZE	<p>KRATKOROČNO Zmanjšano povpraševanje. Krajša doba bivanja. Iskanje cenovno ugodnih počitnic.</p>	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	<p>KRATKOROČNO Nezadovoljstvo gostov zaradi pomanjkanja informacij. Predčasni odhodi.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje prepoznavnosti destinacije na trgu. Zmanjšanje povpraševanja.</p>	VELIK

Odgovorna oseba za pripravo poročila o pričakovanih reakcijah gostov: Vodja krizne skupine.

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

3.1.2 ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV

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

Organiziranje zdravstvene pomoči turistom takoj po nastanku krize.

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

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

Organiziranje oskrbe turistov v destinaciji.

V tem okviru se vzpostavi komunikacija s turističnimi ponudniki, pri katerih so nastanjeni turisti, in pripravi načrt za zagotovitev osnovne oskrbe turistov. Organiziranje oskrbe turistov v destinaciji poteka v sodelovanju z vodjem intervencije. V tem okviru se tudi določijo naloge in aktivnosti krizne skupine za turizem.

Primer jedrske nesreče

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

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

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

V kolikor je možno – predvsem v primerih lokalno omejenih naravnih nesreč - se proučijo tudi alternativne možnosti evakuacije turistov v neprizadete dele destinacije ali v bližnje destinacije. Omogočanje obiskovalcem, da kljub krizi še naprej uživajo v svoji izkušnji, nedvomno prispeva

k zmanjšanju negativnih vtisov in pozitivni promociji destinacije kot destinacije, ki zna poskrbeti za svoje goste.

Naloge krizne skupine v tem okviru so:

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

3.1.3 NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE

V kolikor je zaradi krize prišlo do poškodb osnovne infrastrukture, zaradi česar je motena oskrba s čisto vodo, dostopnost destinacije in komunikacijska povezanost destinacije, je potrebno pričeti z nujnimi popravili, ki v čim krajšem času odpravijo motnje v oskrbi gostov. Organizacija nujnih popravil osnovne infrastrukture se izvaja pod vodstvom Občin, v katerih je prišlo do poškodb osnovne infrastrukture. Naloga krizne skupine za turizem v tem okviru je predvsem priprava pregleda nujnih infrastrukturnih popravil na območjih, na katerih je zaradi krize prišlo do motenj v oskrbi gostov.

3.1.4 VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI

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

- Pripravi kontaktne podatke (telefonsko številko in elektronsko pošto) za obveščanje svojcev o stanju v destinaciji, jih objavi na spletni strani in v medijih in o tem obvesti Štab civilne zaščite, STO in veleposlaništva držav iz katerih so gosti v destinaciji.
- Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.
- Vzpostavi redno komunikacijo s Štabom civilne zaščite, zdravstveno službo in turističnimi ponudniki z namenom sprotnega zbiranja informacij o stanju gostov v destinaciji.
- Organizira prihod in bivanje svojcev gostov v destinaciji oz. najbližji destinaciji. V tem okviru določi mesto (naslov), kjer se zbirajo svojci žrtev.
- Organizira svetovanje svojcem žrtev nesreče.
- V primeru smrtnih žrtev pripravi sožalno sporočilo za svojce, ki ga posreduje tudi glavnemu govorcu krize.

Primera sporočil v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev

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

„Župana in županja Občin Kočevje, Kostel in Osilnica (imena in priimki), poveljnik Štaba Civilne zaščite (ime in priimek) in vsi člani skupine za reševanje posledic (ime krize / nesreče) izražamo (jo) globoko sočutje poškodovanim in njihovim družinam. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.“

3.1.5 KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

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

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

Za krizno komuniciranje so primarno zadolženi županja in župani oz. sodelavci za PR vseh treh občin. Krizna skupina za turizem se vključuje v primarno komunikacijsko strategijo občin v obsegu in na način, ki se določi ob pojavu krize v dogovoru z vodjem kriznega komuniciranja v občinah oz. z vodjem skupine za reševanje krize (Štab Civilne Zaščite, ali drugi pooblaščen subjekt).

Vsebinsko krizna skupina za turizem po dogovoru z vodjo kriznega komuniciranja v občinah lahko prevzame predvsem pripravo sporočil za javnost z informacijami, pomembnimi za javnosti s področja turizma (turističnimi ponudniki, gosti, turističnimi posredniki, svoji turistov, predstavniki turizma na ciljnih trgih).

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

Določitev vloge krizne skupine za turizem za krizno komuniciranje.

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

1. **V primeru**, da iz Ocene resnosti krize in njenega vpliva na turizem (točka 3.1.1.) izhaja, **da kriza ne vpliva pomembno na turistični sektor**, se krizno komuniciranje prepusti organizaciji, ki vodi reševanje krize. Krizna skupina se vključuje v glavno skupino za krizno komunikacijo na nivoju občin v primeru, če to želi organizacija, ki vodi reševanje.

2. V primeru, da rezultati Ocene resnosti krize kažejo na **pomembne posledice za turizem**, krizna skupina za turizem na svoji prvi seji takoj po pojavu krize **imenuje posebno skupino za krizno komuniciranje**, ki jo sestavljajo:
- Vodja krizne skupine ali njegov namestnik, ki obenem tudi prevzame vlogo glavnega govorca.
 - Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi in njegov namestnik.

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

- komuniciranje preko družbenih omrežij,
- merjenje medijske izpostavljenosti in medijskih odzivov,
- tehnično pomoč pri pripravi in distribuciji sporočil za javnost in organizaciji tiskovnih konferenc (priprava tiskanih izjav, ureditev prostorov, ipd.).

Pri izvajanju kriznega komuniciranja se upoštevajo **temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja** (UNWTO, 2011), ki so predstavljena v spodnji Tabeli 12.

Tabela 12: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja

NAČELO	OPIS
Hitra odzivnost	Objavite izjavo o krizi čim hitreje in tudi v nadaljevanju poskrbite za hitro odgovarjanje na vprašanja. V primeru, da bo nekdo drug prej objavil informacije, bodo mediji povzemali po tem viru, kar pa lahko vodi v napačno informiranje javnosti, povečuje verjetnost pretiranega odziva na krizo in zmanjšuje verodostojnost krizne skupine kot glavnega vira informacij.
Odkritost	Navedite vse relevantne in preverjene podatke. Dejstev nikoli ne izkrivljamo oz. prilagajmo tako kot nam v danem trenutku mogoče ustreza.
Jasnost	Jasno in jedrnato izrazite svoja sporočila. Manj besed bo vedno bolj učinkovito.
Natančnost	Preden komunicirate, preverite ali so podatki in informacije točni. Nikoli ne sodite ali sklepajte brez preverjenih informacij in dejstev!
Transparentnost	Vedno navedite, kdo je vir informacij. Informacije brez jasnega vira zmanjšujejo kredibilnost!
Iskrenost	Verodostojnost temelji na dojemanju poštenosti. Nikoli ne recite "brez komentarja", ker to lahko pomeni, da se nekaj prikriva, kar je potencialno negativno. Če ne poznamo odgovora, obljubimo, da ga bomo pridobili.
Sočutnost	Vedno najprej pokažimo naše sočutje do žrtev in prizadetih v krizi. To se mora odraziti v vseh sporočilih in v vseh izjavah glavnega govorca.
Dostopnost	Bodite dostopni medijem v kratkem času. Če ne bodo hitro dobivali vaših sporočil, bodo oblikovali svoje in s tem ustvarili svojo zgodbo, ki ne bo nujno pozitivno vplivala na turizem.

NAČELO	OPIS
Čim bolj sprotno posodabljanje informacij	Pripravite urnik obveščanj javnosti, vključno z urinkom tiskovnih konferenc, ki se ga morate držati. S tem boste zagotovili, da boste vi vodili komunikacijo in ne kdo drug.
Enako sodelovanje z vsemi mediji	Ne favorizirajte posameznih medijev! Vzpostavite sodelovanje z vsemi zainteresiranimi mediji. To krepi spoštovanje, zaupanje in verodostojnost krizne skupine za turizem.
Strpnost	Ne spuščajte se v konflikte z mediji, ker to lahko vodi v zmanjšanje ugleda krizne skupine. Izogibajte se obtoževanju drugih, tudi če bi bilo to upravičeno. Naj to storijo drugi.

Vir: Povzeto po (UNWTO, 2011)

Imenovanje glavnega govorca.

Glavni govorca je oseba, ki edina komunicira oz. posreduje informacije in izjave javnostim. Glavni govorca je Vodja krizne skupine. V primeru njegove odsotnosti to vlogo prevzame Namestnik vodje krizne skupine in v primeru tudi njegove odsotnosti pa Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi. V primeru odsotnosti vseh treh, vlogo govorca prevzame najbolj kompetentna oseba za to vlogo, ki je v času pojava krize prisotna in lahko opravlja to funkcijo.

Zaželene kompetence glavnega govorca so:

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

Priprava pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje.

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

Tabela 13: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kje se bo skupina srečevala?	
Kdaj se bo skupina sestajala? Določiti je potrebno urnik. Predvidijo se redni sestanki skupine.	
Kdo bo vodil sestanke?	
Kdo bo dokumentiral razprave, vprašanja in odločitve?	
Kdo je glavni govorca?	

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kdo bo zbiral informacije o krizi in komu jih bo posredoval?	
Kdo bo pripravljala sporočila za javnost s področja turizma in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljala sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja: (twitter, instagram, facebook, youtube, idr.) Posamezni mediji (po adreimi kontaktov medijev iz točke 2.3.3.)	
Kdo bo spremljal in odgovarjal na vprašanja in objave na družbenih omrežjih?	
Kontaktne podatke članov skupine:	
telefon	
e-mail	

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

- komuniciranje preko družbenih omrežij,
- merjenje medijske izpostavljenosti in medijskih odzivov, in
- zagotoviti tehnično pomoč pri pripravi in distribuciji sporočil za javnost in organizaciji tiskovnih konferenc (priprava tiskanih izjav, ureditev prostorov, ipd.).

Priprava zaščitene spletne strani za interno komuniciranje.

Za interno komuniciranje v času krize se vzpostavijo zaščitene spletne strani, preko katerih člani krizne skupine in druge osebe, ki sodelujejo pri reševanju krize, pridobivajo informacije o krizi, navodila za delo, urnike sestankov in izmenjujejo mnenja ter rešujejo vprašanja in izzive. Zaščitena spletna stran se pripravi vnaprej ob prvi prenovi destinacijske spletne strani www.kocevsko.com in se aktivira v času pojava krize.

Priprava zaščitene spletne strani za komuniciranje s svojci poškodovanih in žrtev.

V primeru, ko imamo v krizi poškodovane ali celo žrtve, se pripravijo posebne zaščitene spletne strani za komuniciranje s svojci poškodovanih in žrtev. Preko teh spletnih strani se svojce obvešča o stanju ter o oblikah pomoči, ki jim jih nudi destinacija. Dostop do teh spletnih strani imajo samo svojci poškodovanih in žrtev. Njim se dodelijo gesla za dostop.

Zaščitena spletna stran se pripravi vnaprej ob prvi prenovi spletnih strani nosilca kriznega upravljanja v destinaciji in se aktivira v času pojava krize.

Priprava urnika komuniciranja z javnostmi.

Za zagotovitev čim bolj učinkovitega komuniciranja z vsemi javnostmi se pripravi urnik komuniciranja, v katerem se določi kdaj, s kom in na kakšen način komunicirati. Okviren opomnik za pripravo urnika komuniciranja je predstavljen v spodnji Tabeli 14.

Tabela 14: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja

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

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

Prvo sporočilo za javnost.

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

VZOREC PRVE IZJAVE

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

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

Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani Oцени resnosti krize in njenih vplivov na turizem (točka 3.1.1). Vsebina mora biti jedrnata, pregledna in mora temeljiti na verodostojnih informacijah, brez predvidevanj in subjektivnih mnenj. Za pripravo drugega in vseh naslednjih sporočil za javnost se uporabi spodaj predstavljena zasnova.

Tabela 15: Zasnova izjave za javnost

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

VZOREC DRUGE IZJAVE 1

NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU)

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

ZA TAKOŠNJO OBJAVO

Kočevje (Kosel, Osilnica), DATUM. V [turističnem objektu] je dne xxxxx izbruhnil požar. V času dogodka je bilo v objektu [število] [gostov/obiskovalcev] in (število) osebja, ki je hitro evakuiralo in

oskrbelo goste. [Nihče ni bil/število je bilo] [poškodovanih in/ali mrtvih]. Gasilcem je uspelo omejiti in pogasiti požar v [času] od prvega klica. Prva poročila [gasilcev] kažejo, da je [turistični objekt] [rahlo/huje poškodovan]. Glavne poškodbe so bile že sanirane tako, da je objekt že dostopen za obiskovalce. Medtem, ko se nadaljuje z odpravo posledic požara, je vodstvo (turističnega objekta) sprejelo odločitev, da bo vsem gostom/obiskovalcem ponudilo ugodnost (npr. zagotovilo brezplačno bivanje, brezplačen obisk znamenitosti ipd.).

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

Poslanstvo, vizija in dejavnost turističnega objekta. Zelo na kratko.

Poslanstvo, vizija in dejavnost Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje.

VZOREC DRUGE IZJAVE 2

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

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

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

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

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

Kratka predstavitev podjetja.

Kratka predstavitev in vloga Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- Spletna stran turističnega objekta
- Spletna stran www.kocevsko.si
- Primarni kontakt v turističnem objektu
- Spletna stran in kontakt odgovorne zdravstvene službe
- Ozadje/informacijski list o turističnem objektu in območju/regiji kot turistični destinaciji
- Vsi drugi viri pomembnih ustreznih informacij.

Tiskovna konferenca.

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

Intervjuji.

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

Zadnja izjava za javnost.

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

3.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE

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

- **Marketinške kampanje**, s katerimi se obvešča trge o novonastali situaciji, poudarja nove priložnosti in nagovarja potencialne goste k pomoči pri obnovi.
- **Zagotavljanje varnosti gostov** v destinaciji je v času trajanja krize še vedno prva prioriteta. V tem okviru se pripravi, izvaja in zagotovi spremljanje učinkovitosti izvajanja varnosti gostov, ki so v času krize ostali v destinaciji.
- **Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize**, ki vključuje pripravo predlogov subvencij ali fiskalnih olajšav za omilitev posledic krize na turizem v destinaciji. Predlogi se pripravijo v sodelovanju z vsemi tremi občinami in v primeru obsežnejših negativnih posledic za turizem s pristojnim ministrstvom za turizem (MGTS).

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

PRIMERI PROMOCIJSKIH SPOROČIL

Pridite – destinacija je pripravljena za vaš obisk.

Destinacija Kočevsko vas potrebuje bolj kot kdajkoli prej.

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

Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljani.

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

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

3.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE

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

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

Podrobnejši načrt ukrepov po zaključku krize se pripravi takoj po pripravi končne ocene posledic krize na turizem.

Odgovorna oseba: Vodja krizne skupine za turizem oz. direktor Javnega zavoda za turizem in kulturo Kočevje.

4 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA

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

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

Postopek priprave evalvacije kriznega načrta je naslednji:

1. Pripravimo seznam ukrepov in aktivnosti, opredeljenih za reševanje krize v kriznem načrtu.
2. Za vsak ukrep in aktivnost člana krizne skupine in drugi sodelujoči individualno ocenijo:
 - v kakšni meri je bila izvedba ukrepa učinkovita,
 - katere so bile težave, slabosti in ovire pri izvajanju.Na koncu poda tudi njegove predloge za izboljšave posameznih ukrepov in aktivnosti.
3. Rezultati individualnih ocen se prediskutirajo na skupnem srečanju članov krizne skupine in ostalih sodelujočih pri izvajanju ukrepov. Pripravijo se skupni zaključki in ugotovitve.
4. Zaključki in ugotovitve se smiselno vključijo v nadgrajen krizni načrt.

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

5 LITERATURA IN VIRI

- COMCEC. (2017). Risk & Crisis Management in Tourism Sector. Recovery from Crisis in OIC Member Countries. *10th Meeting of Tourism Working Group* (str. 31). Ankara: COMCEC Coordination Office.
- Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje. (2. april 2023). *Kočevsko*. Pridobljeno iz Kočevsko: <https://www.kocevsko.com/sl/o-zavodu/>
- Ministrstvo za obrambo, URSZR, Izpostava Celje. (2014). *Načrt zaščite in reševanja ob zdrsuhacesnikovega plazu*. Celje: Štab civilne zaščite za Zahodno Štajersko.
- Občina Kočevje. (2017). *Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Kočevje: Občina Kočevje.
- Občina Kočevje. (16. april 2023). *Občina Kočevje*. Pridobljeno iz CIVILNA ZAŠČITA SOU OBČIN KOČEVJE, KOSTEL IN OSILNICA: <https://www.kocevje.si/objava/195244>
- Občina Kočevje. (b.l.). *Načrt zaščite in reševanja ob potresu. Verzija 2.0*. Kočevje: Občina Kočevje.
- Občina Kostel. (2005). *Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Vas: Občina Kostel.
- Občina Osilnica. (2021). *Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami*. Osilnica: Občina Osilnica.
- Pavlakovič B., P. I. (2016). *Priročnik za načrtovanje kriznega upravljanja v turizmu*. Maribor: UM, FT.
- SURS. (10. maj 2023). *SI STAT podatkovni portal*. Pridobljeno iz Turizem: <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/2164525S.px/table/tableViewLayout2/>
- UNWTO. (2011). *Toolbox for Crisis communication in Tourism*. Madrid, Španija.
- Uran, M. M. (2020). *Strategija razvoja turizma destinacije Kočevsko 2020 - 2025*. Kočevje: Javni zavod za turizem in kulturo Kočevje.