




# TURIZAM U JUGOISTOČNOJ EUROPI NA LOKALNOJ RAZINI

NALAS Platforma



Network of Associations of Local  
Authorities of South-East Europe





## NALAS – PLATFORMA: “TURIZAM U JUGOISTOČNOJ EUROPI NA LOKALNOJ RAZINI”

### VIZIJA:

*Općine i gradovi upravljaju turističkim djelatnostima na održiv način kako bi ostvarili tri cilja:*

- *sretnu zajednicu i zadovoljne goste,*
- *poštenu raspodjelu troškova vezanih za turizam i*
- *profesionalnu brigu i nadzor nad prirodnim i kulturnim nasljeđem*



**NALAS**

Svrha Platforme je **a) stvoriti jedinstveno razumijevanje** što je to razvoj održivog turizma na lokalnoj razini u Jugoistočnoj Europi (JIE); **b) ohrabriti planiranje i razvoj održivog turizma na prostoru JIE** putem korištenja potencijala NALAS-a, Mreže udruga lokalne samouprave u Jugoistočnoj Europi; **c) kreirati zajedničke polazne točke za lokalne zajednice i udruge lokalnih zajednica** tako što će se priznati turizam kao relevantna gospodarska mogućnost koja, da bi bila uspješna, mora biti pažljivo planirana te se njome mora mudro upravljati kako bi donosila korist u sadašnjosti i u budućnosti.

Nadovezujući se na mogućnosti koje pruža stabilan rast međunarodnog turizma, Platforma predstavlja viziju, ključne principe, ciljeve, aktivnosti i preporuke za ohrabivanje primjene odrednica turističke politike u općinama i udrugama lokalnih zajednica. Uloga Platforme također je da pomogne NALAS-u u širenju prakse sukladne promoviranju procesa decentralizacije u regiji i u provođenju regionalnih inicijativa.

**Dokument pokazuje da je razvoj turizma multi-sektorska aktivnost koja se odvija uglavnom na lokalnoj razini i sa sobom nosi društvene, ekonomske i ekološke učinke.** Oni zahtijevaju ozbiljno planiranje kako bi rezultati bili atraktivni turistima i istodobno održivi, traže detaljnu suradnju i koordinaciju privatnog i javnog sektora.

Posebice **tri vrijednosti trebaju biti postignute u razvoju lokalnog turizma.** Prvo - treba jednako voditi računa **o potrebama lokalne zajednice i gostiju.** Dugoročna održivost treba zadovoljne posjetitelje koji će se vratiti i koji će preporučiti posjet drugima, što znači pružanje iskustva koje zadovoljava ili nadilazi očekivanja. Međutim lokalne zajednice mogu imati brojne troškove povezane s turizmom, zbog čega je važno da turistička politika nastoji osigurati njihov maksimalan povrat u zajednicu.



Drugo – razvoj lokalnog turizma treba osigurati određeni broj i kvalitetu poslova izravno i posredno stvorenih i poduprtih turizmom, a **traže i raširenu i pravednu raspodjelu ekonomskih i socijalnih davanja**, uključujući povećanje mogućnosti, prihoda i usluga dostupnih na razne načine onesposobljenim pripadnicima zajednice. To bi trebalo postići uključivanjem i osnaživanjem udruga lokalnih zajednica u planiranju i donošenju odluka o upravljanju i budućem razvoju turizma.

Konačno, treće - razvoj turizma trebao bi poštivati i unaprjeđivati povijesno nasljeđe, izvornu kulturu, tradiciju i raznovrsnost zajednica koje ugošćuju turiste, a da istodobno održavaju i unaprjeđuju urbane i ruralne krajolike te izbjegavaju fizičku i vizualnu degradaciju okoliša. Jugoistočna Europa je tisućama godina star kulturni prostor na kojem povijest i sjećanja dijele geografski zblježene grupe zemalja koje su proizvele izvanredno kulturno i povijesno nasljeđe. Ovo bogatstvo uključuje materijalnu baštinu poput povijesnih građevina i artefakata i nematerijalna dobra kao što je tradicija. Konzervacija obiju od velikog je značaja kako zbog njih samih tako i za održivi rast turističkog sektora. Stoga su predanost i zajednički pristup očuvanju materijalne i nematerijalne baštine te kulturnih i prirodnih dobara neophodni za uspješno bavljenje razvojem turizma, stvaranje dijaloga i održivog rasta u cijeloj regiji.

# 2

## TURIZAM - AKTUALNE MOGUĆNOSTI I UVJETI ZA LOKALNI RAZVOJ U JUGOISTOČNOJ EUROPI

*Turizam je dugo bio od velikog globalnog značaja. Prema posljednjem Svjetskom turističkom barometru UNWTO-a<sup>1</sup> međunarodni turistički promet narastao je za 4% u 2012. i dosegao 1.035 milijarda USD. Dugoročna predviđanja su pozitivna jer se očekuje **daljnji rast turističke potražnje do 1.8 milijarda USD do 2030.**, na način da brojka raste prosječno 3.3% godišnje<sup>2</sup>.*

*Posebice se porast međunarodnog turističkog prometa očekuje **u rastućim ekonomijama i u tim se destinacijama očekuje dvostruko veća stopa (+4.4% godišnje) nego u razvijenima (+2.2% godišnje)**. U apsolutnim brojkama rastuća gospodarstva primit će 30 milijuna turističkih dolazaka godišnje, u usporedbi s 14 milijuna kod tradicionalnih destinacija razvijenih gospodarstava Sjeverne Amerike, Europe i Azije s Pacifikom.*

*Sljedećih se 20 godina zbog toga očekuje kontinuirani rast u sektoru koji pruža ogromne mogućnosti gospodarstvima zemalja JIE-a jer može pomoći **gospodarskom rastu, socijalnom razvoju i održivosti okoliša** tako što će ponuditi novi model organiziranja i povećanja kvalitete života.*

*Premda se zemlje JIE-a u dobroj mjeri razlikuju po pitanju turističkog priljeva i troškova, uz posebni naglasak na priobalne destinacije koje računaju na veći tržišni udio, trendovi u međunarodnom turizmu i predviđanja rasta zajedno s **trendovima alternativnih i posebnih kategorija turista daju regiji relevantne mogućnosti razvoja i na ostalim (kontinentalnim) destinacijama**<sup>3</sup>.*

<sup>1</sup> United Nations World Tourism Organization

<sup>2</sup> Odnosi se na izvješće Tourism Towards 2030, prezentirano na 19. sjednici Opće skupštine UNWTO-a 8.-14. listopada 2011, Gyeongju, Republika Koreja

<sup>3</sup> Vidjeti World Economic Forum (2011), Travel and Tourism Competitiveness Report



Turizam ne podupire samo nova radna mjesta u smještaju i povezanim uslugama već također stvara **tržište roba i usluga u drugim sektorima poput prometa, maloprodaje, građevinarstva, kulture, prehrambene industrije, ribarstva i poljoprivrede**. Za razliku od drugih grana turizam se temelji na resursima i njegov „raison d'être” je da se konzumira tamo gdje se i kreira. Destinacije postoje zbog ljudi koji ih posjećuju i time što se na lokalnoj razini čini dostupnom mješavina resursa koji stvaraju tzv. „**turističko iskustvo**”, a to je turistički proizvod koji daje destinacija, a konzumiraju turisti:

- Resursi u obliku fizičke i kulturne atrakcije koji će navesti ljude da dođu i vide.
- Resursi u obliku objekata i usluga, uključujući ljudske potencijale, koji omogućuju ostanak turista u destinaciji.
- Resursi u obliku infrastructure i usluga koji čine destinaciju dostupnom, zajedno s različitim atrakcijama, objektima i uslugama u destinaciji.
- Pružanje informacija tako da gost ima saznanja o destinaciji i njezinim resursima.

**Odluke o turističkom razvoju zbog svega bi ovoga trebalo donositi na najnižim razinama vlasti, a kad je nužno donositi ih na središnjoj državnoj razini, učiniti da i lokalni dionici kojih se one tiču budu konzultirani i ohrabreni na sudjelovanje u njihovu donošenju.** Posebno je važno:

- U cijelosti angažirati lokalnu zajednicu u razvoju turističkih politika i planova. U taj proces trebaju biti uključene lokalne vlasti i treba postojati proces širih konzultacija i participacije lokalne zajednice i ostalih dionika.
- Osnažiti lokalne zajednice da utječu na odluke o razvoju turizma na njihovom području, uključujući osiguravanje znanja i vještina koje ljudi trebaju kako bi efikasno sudjelovali u donošenju odluka na lokalnoj razini.

Usljed ovisnosti o lokalnim specifičnostima, **ne postoji čvrsta argumentacija o tome koje su metode najbolje ili kakva treba biti uloga lokalne zajednice**. Određeni broj privatnih i javnih čimbenika i organizacija najčešće je uključen u koncepciju i građenje „turističkog iskustva”. Oni koriste marketinške alate organizacija za upravljanje destinacijom ili regionalnih turističkih ureda, dok je planiranje destinacije najčešće u rukama regionalnih i gradskih tijela za planiranje.



Ovakva organizacija podrazumijeva da se **planiranje i razvoj destinacije pojavljuje u složenoj vezi institucionalnih i javno-privatnih aranžmana koji uključuju različite organizacije, pa i one nevladine**. Analiza dionika koju je proveo NALAS pomogla je da se identificira najmanje nekoliko grupa:

- Na lokalnoj razini: gradonačelnik, načelnik, vijeće, lokalni turistički ured, lokalna tijela za održivi razvoj, regionalna tijela, agencije za upravljanje destinacijama i nevladin sektor (NGO).
- Na razini udruga lokalne (samo)uprave: NALAS-ovi menadžeri znanja, PR predstavnici, izvršni direktori.
- Na nacionalnoj razini: resorna ministarstva – turizma i gospodarstva, ministarstvo regionalnog razvoja, ministarstvo financija, ministarstvo prometa i veza, nacionalna tijela za održivi razvoj i carinske vlasti.
- Na razini privatnog sektora: gospodarske komore, udruge turističkih vodiča, udruge hotelijera i ugostitelja, udruge turističkih agencija, turističke agencije, oglašivači, mediji, studiji turizma i udruge poslodavaca.
- Na međunarodnoj razini: međunarodne i europske agencije, Europska komisija, gospodarske komore zemalja izvan JIE-a, ANCI, CIFCA, Franuska udruga gradova i regija umjetnosti i povijesti i gradova sa zaštićenim područjima, mreže biološke raznolikosti, organizacije održivog razvoja.

**Ma kakav sustav vlasti bio, planiranje održivog turizma treba osigurati uravnoteženu mješavinu socijalnih, okolišnih i gospodarskih ciljeva.** Ideju kompetitivnog i strateškog planiranja treba slijediti suradnjom dionika i zajedničkim analizama korisnosti, odgovarajućim mudrim ciljevima i mjerljivim postignućima kao i jasnim strategijama primjene, građanima na relevantnim indikatorima održivosti oko kojih su se dionici složili kako po pitanju njihova značaja tako i po tumačenju rezultata.





**Pristup javno-privatnog partnerstva, temeljen na jasnim ciljevima i indikatorima, također bi omogućio svrhovito određivanje prioriteta investicija, zdravu fiskalnu politiku i efikasno prikupljanje donacija lokalnih zajednica.** To bi pomoglo rješavanju intrinzičnih paradoksa koji se pojavljuju u turističkoj industriji, posebice s referencom na financiranje turističkih projekata. Rezultati turističkog razvoja vide se u povećanoj potrošnji i zapošljavanju, dodatno poboljšanom i efektom multipliciranja. No iako može biti od nacionalnog interesa stvaranje prihoda u obliku poreza na prihod, poreza na dohodak, akciza i sl., to bi moglo odmoći lokalnim vlastima u situacijama kad trebaju osigurati sredstva za dodatne troškove nastale uslijed davanja za turističke usluge. Radi se o izravnim troškovima vezanima za skupljanje otpada, promidžbu i informiranje, upravljanje muzejima, ali i na veća kapitalna ulaganja u infrastrukturu i suprastrukturu, u mjeri u kojoj se turistički razvoj ostvaruje, a fizička održivost iskazuje probleme.

**Pitanje financiranja uslijed svega postaje središnje za održivi turizam.** Lokalne zajednice trebaju težiti unaprjeđenju fiskalne decentralizacije kako bi održale zajedničke turističke usluge i investicije, osnažile javno-privatno partnerstvo i pristup nacionalnim i međunarodnim izvorima financiranja kao što su strukturni fondovi EU-a. Takvo financiranje treba također omogućiti izgradnju kapaciteta na polju održivosti, uključujući privatne i javne poduzimatelje na lokalnoj razini.

# 3

## PRINCIPI & CILJEVI

*Sljedeći opći principi trebali bi biti vodiča za ostvarenje održivog i odgovornog turizma na lokalnoj razini:*

- *Turistički razvoj treba planirati na dugoročnim vizijama, uz izbjegavanje kratkoročnog pristupa i rješenja koja nisu održiva na duži rok.*
- *Jednaki značaj treba dati gospodarskom, socijalnom, kulturnom i okolišnom aspektu održivosti.*
- *Etički aspekt treba poduprijeti turističku politiku u Jugoistočnoj Europi i aktivnosti na lokalnoj razini.*
- *Značajni utjecaj turizma i drugih industrija i aktivnosti na lokalno okruženje kao i na goste treba biti prepoznat zajedno s izravnim, posrednim i multiplikacijskim efektima.*
- *Treba obaviti ocjenjivanje i vrednovanje efekata svih poduzetih mjera i aktivnosti odnosno potencijalnog turističkog razvoja, temeljeno na mudrim i mjerljivim postavljenim ciljevima temeljenima na relevantnim indikatorima održivosti.*
- *Izravni korisnici u turizmu, uključujući biznis i turizam, trebaju na lokalnoj razini osvijestiti vanjske troškove povezane s vlastitim aktivnostima kako bi pridonijeli njihovom podmirivanju.*
- *Izgradnja kapaciteta u lokalnim zajednicama, temeljena na principu pomoći a ne obvezivanja, mora biti promicana kao važna komponenta razvoja održivog turizma.*
- *Bliska suradnja i zajednički pristup lokalnih zajednica država JIE-a treba se odvijati kroz umrežavanje, razmjenu znanja i zajedničke strategije, akcije i projekte kojima je cilj baviti se izazovima u turizmu i iskorištavanje mogućnosti.*
- *Suradnja sa zemljama i institucijama EU-a, uključujući nacionalne udruge lokalnih vlasti, treba se promicati i podupirati.*
- *Udruge lokalnih vlasti trebaju ohrabrivati i potpomagati razmjenu iskustava i najboljih praksi održivog turizma, među zemljama JIE-a i na europskoj razini.*

# 4

## AKCIJE & PREPORUKE

*Sljedeće akcije i preporuke treba ostvariti kako bi se osigurao odgovarajući angažman četiriju razina dionika u kontekstu održivog turizma.*

### **4.1. Zadaci lokalnih vlasti:**

- *Implementirati sistavne strateške planove i razvoj održivog turizma, što uključuje:*
  - » *Nadzor obujma, naravi i lokacije turističkog razvoja tako da se spriječi neprimjereni pritisak na lokalne resurse i bioraznolikost*
  - » *Zaštita prirodnog i kulturnog nasljeđa jasnom kontrolom planiranja i dostatnim upravljačkim kapacitetima*
  - » *Promicanje upravljanja destinacijama putem partnerskih tijela, dovođenjem za isti stol javnog, privatnog i civilnog sektora, uključujući organizaciju koja predstavlja interese okoliša, kulture i lokalne zajednice.*
- *Uključivanje predstavnika lokalnih zajednica i promicanje konzultacija te sudjelovanja dionika da bi se identificirali prioriteti i s njima povezani indikatori održivosti, uporabom pametnih alata za upravljanje kako bi im se pomoglo u rješavanju konfliktnih stanja, efikasnoj implementaciji odluka, efikasnoj komunikaciji o odlukama i rizicima povezanim s opcijama turističkog razvoja.*
- *Primjena uspješnog upravljanja održivim turizmom i sustavima mjerenja, strateški orijentiranima, odabranima u skladu s prioritetima koje je identificirala sama destinacija.*
- *Usvajanje realnog sustava održivih ciljeva, indikatora i mjerila u svim planovima razvoja izravno i posredno povezanim s turizmom koje provode lokalne vlasti, uključujući namjenu zamljišta i razvoj infrastrukture.*
- *Kreiranje aktivnosti u izgradnji kapaciteta, širenju dobre prakse i utvrđivanju mreže dionika, uključujući međuopćinsku suradnju, twinning i razmjenu najboljih praksi na prostoru JIE-a s europskim partnerima u cilju prihvaćanja izazova održivog turizma.*

## 4.2. Zadaci udruga lokalnih vlasti:

- Unaprijediti koordinaciju i ulogu posrednika (facilitatora) na planu održivog turizma, koristeći usporedno međunarodna iskustva i istraživanja.
- Promicati znanja i umijeća, svoja i svojih članica, na polju planiranja održivog turizma uz podržavanje i širenje relevantnih saznanja i informacija te implementaciju odgovarajuće naobrazbe za turizam.
- Prepoznati i širiti dobre prakse održivosti u zemljama JIE-a, promicanjem i ohrabriranjem studijskih boravaka i drugim oblicima razmjene s europskim partnerima.
- Osigurati tehničku i političku potporu lokalnim zajednicama i pomoći im u pristupu posebnim izvorima financiranja iz EU-a i drugih međunarodnih izvora kojima je cilj podupirati projekte i inicijative u održivom turizmu.

## 4.3. Zadaci središnje vlasti:

- Uključiti pitanja održivosti u nacionalne i regionalne strategije kojima bi se trebali začeti procesi koji osiguravaju uključivanje dionika, promiču i uvažavaju planiranje turizma na lokalnoj razini, odražavaju težnje i principe održivog turizma.
- Prepoznati da, u cilju postizanja rezultata, politike održivog turizma moraju biti razvijene i primijenjene na državnoj i lokalnoj razini, pri čemu će se lokalnoj dati relevantna uloga jer se to pokazalo ispravnim kroz iskustvo brojnih zemalja koje su procesu decentralizacije političkih i administrativnih struktura.
- Učiniti komplementarnima nacionalne i regionalne turističke strategije s onima na lokalnoj razini, promicati efikasnu suradnju u planiranju i razvoju održivog turizma, također uzimajući u obzir programe vezane za strukturne fondove EU-a, osiguravajući da kriteriji održivosti budu uključeni u raspodjelu fondova namijenjenih razvoju turizma.
- Aktivno uključiti lokalne vlasti u kreiranje i implementaciju projekata održivog turizma, s ciljem obuhvaćanja prijedloga i jamčenja kontrole šire zajednice nad razvojem turizma, imajući u vidu principe održivosti i supsidijarnosti; lokalne turističke zajednice trebaju preuzeti ulogu posrednika i postupati kao ključni koordinatori u ovom procesu te, tamo gdje još nisu oformljene u institucionalnom okviru, svakako se osnovati na lokalnoj razini.





#### 4.4. Zadaci poslovne zajednice:

- *Izbjegavati neetični turizam štiteći djecu i maloljetnike od svih oblika radnog i seksualnog iskorištavanja na putovanjima i u turizmu.*
- *Prihvatiti principe održivog turizma a posebno:*
  - » *Pružiti cjelovitu razinu kvalitete usluga s usmjerenošću na promidžbu proizvoda, usluga i aktivnosti visoke kvalitete.*
  - » *Tretirati zaposlenike pošteno, uvažavajući njihova prava i prava njihovih predstavnika.*
  - » *Primijeniti sustave okolišnog upravljanja uključujući zaposlenike i informirajući goste.*
  - » *Podržavati konzervaciju lokalnog prirodnog i kulturnog nasljeđa.*
  - » *Odabirati zaposlenike i izvore opskrbe lokalno kad god je to moguće, uključiti se u život zajednice i učiniti dostupnima svoje prostore.*
  - » *Participirati u prikupljanju podataka i promatranju te biti spremne mjeriti i prezentirati vlastito poslovanje.*
- *Surađivati s lokalnim vlastima u planiranju i razvoju turizma dok participiraju i podržavaju partnerstvo u destinacijama.*
- *Promicati uporabu certifikata i sustava nagrađivanja temeljenima na kriterijima održivosti te uspostavljanje klastera ili mreža, zemljopisno ili tematski zanovanih, koji će njegovati zajedničke standarde, uzajamno se podupirati i motivirati partnerstvo članica.*

Autor ovog dokumenta je Radna skupina NALAS-a za održivi turizam, uz potporu Nacionalne udruge talijanskih općina (ANCI).

#### **Članovi Radne skupine NALAS-a za održivi turizam:**

**Dženana Abdalajbegović**, Savez općina i gradova Federacije BiH

**İlkay Akıncı**, Savez općina regije Marmara (Turska)

**Iva Coku**, Udruga albanskih općina

**Slađana Grujić**, Stalna konferencija gradova i općina Srbije

**Saša Kek**, Udruga gradova i općina Slovenije

**Marko Kos**, Udruga općina u Republici Hrvatskoj

**Amir Kupusija**, Savez općina i gradova Federacije BiH

**Slađana Lazarević**, Savez gradova i općina Republike Srpske

**Irina Luncasu**, Kongresa lokalnih vlasti Moldove

**Adrian Miroiu-Lamba**, Udruga općina Rumunjske

**Darko Mrvaljević**, Zajednica općina Crne Gore

**Simeon Petkov**, Nacionalna udruga općina u Republici Bugarskoj

**Sara Sabani**, Udruga jedinica lokalne samouprave u Republici Makedoniji

#### **Potporu su pružili:**

**Roberto Formato**, ekspert za održivi turizam, Nacionalna udruga talijanskih općina (ANCI)

**Kelmend Zajazi**, izvršni direktor NALAS-a

**Jelena Janevska**, menadžerica znanja i komunikacija NALAS-a

**Nacionalni asistenti upravljanja znanjem u NALAS-u**

**Natasha Ilijeva - Acevska**, programska direktorica NALAS-a za održivi turizam

**Fotografije: Jelena Janevska, Goran Acevski**



Network of Associations of Local Authorities of South East Europe  
<http://www.nalas.eu/st/index.aspx>

