



Zavod za turizem in kulturo Kranj

ZTKK



KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE KRANJ



Kranj, november 2023

Izdajatelj: Javni zavod za turizem in kulturo Kranj

Avtor: mag. Darja Radić

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

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije Kranj so aktivno sodelovali direktor Javnega zavoda za turizem in kulturo Kranj, g. Klemen Malovrh in njegova sodelavka ga. Kristina Bogataj, g. Vid Krčmar Sektor za finance in splošne zadeve, Oddelek za splošne zadeve in civilno zaščito ter reševanje MOK, in namestnik poveljnika štaba CZ MOK, predstavniki Gasilsko reševalne službe (GaRS) Kranj, Štaba Civilne zaščite MOK, Zdravstvenega doma Kranj in predstavniki turističnega sektorja.

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

KAZALO	2
KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL	3
1 UVOD.....	4
1.1 STRUKTURA DOKUMENTA	4
1.2 METODOLOGIJA	5
2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM.....	6
2.1 TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI	6
2.2 MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI KRANJ	8
2.3 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE	12
2.3.1 turistična PONUDBA IN TURISTIČNI ponudniki v destinaciji.....	13
2.3.2 GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI	17
2.3.3 MEDIJI.....	18
2.3.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI.....	19
2.3.5 KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM	19
2.4 NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO	22
2.4.1 VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ.....	23
2.4.2 AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE	23
2.4.3 redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov	24
2.4.4 ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU 24	
2.4.5 REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM.....	25
3 NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA.....	26
3.1 UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE.....	26
3.1.1 Priprava ocene resnosti krize IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM	26
3.1.2 Zagotovitev varnosti turistov	36
3.1.3 Nujna popravila OSNOVNE INFRASTRUKTURE	37
3.1.4 Vzpostavitev sistema obveščanja svojcev gostov v destinaciji.....	38
3.1.5 Krizno komuniciranje - komunikacijska strategija	38
3.2 KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE.....	46
3.3 UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE	46
4 NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA.....	48
5 LITERATURA IN VIRI.....	49

KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL

Graf 1: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022 ..	15
Graf 2: Struktura domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022.....	16
Graf 3: Struktura prenočitev domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022.....	16
Graf 4: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v letu 2022.....	17
Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu	7
Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah.....	26
Tabela 1: Pregled možnih kriz v destinaciji Kranj s pomembnim vplivom na turizem.....	10
Tabela 2: Seznam večjih prireditev v Mestni občini Kranj.....	13
Tabela 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018–2022	15
Tabela 4: Seznam služb za podporo pri reševanju v mestni občini Kranj	18
Tabela 5: Krizna skupina za turizem destinacije Kranj.....	20
Tabela 6: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji	27
Tabela 7: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji	29
Tabela 8: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize	34
Tabela 9: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja	39
Tabela 10: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje.....	41
Tabela 11: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja.....	42
Tabela 12: Zasnova izjave za javnost.....	43

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).

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.

S ciljem zagotavljanja trajnostnega razvoja je destinacija Kranj leta 2021 pristopila k Zeleni shemi slovenskega turizma in za svoja prizadevanja na tem področju prejela zlati znak Slovenia Green Destination, v letu 2023 pa je zaradi uspešnega uvajanja trajnostnih praks v destinaciji prejela znak Slovenia Green Destination platinum. Za leto 2023 je destinacija Kranj pridobila tudi prestižen naziv Evropska destinacija odličnosti EDEN, s katerim Evropska komisija prepoznava in nagraduje manjše destinacije za njihove uspešne prakse zelenega prehoda in strategije za spodbujanje trajnostnega turizma (Javni zavod za turizem in kulturo Kranj, 2022).

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

Glavni cilj priprave kriznega načrta 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 Oceno ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami mestne občine Kranj (MOK, 2023), ki je izdelana na podlagi Zakona o varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami (Ur. list št 51/06 z nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami) ter se seznanili z načrti zaščite in reševanja ob pojavu najbolj verjetnih naravnih nesreč in drugih kriz v MO Kranj, v katerih so na podlagi ocene ogroženosti predstavljeni ukrepi in naloge na področju varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami in njihovimi posledicami, sredstva za zaščito, reševanje in pomoč ter osebna in vzajemna zaščita. Seznam načrtov je predstavljen v Prilogi 1 kriznega načrta za turizem.

Dodatne informacije in podatke smo pridobili in preverili na delavnici s ključnimi deležniki, ki imajo pomembne vloge pri upravljanju s krizami v MOK, dne 3. 4. 2023 v Kranju.

Krizni načrt 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 izpopolnujemo takrat, ko ga ne potrebujemo, z namenom, da bo optimalno deloval takrat, ko ga bomo potrebovali.**

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

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

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

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

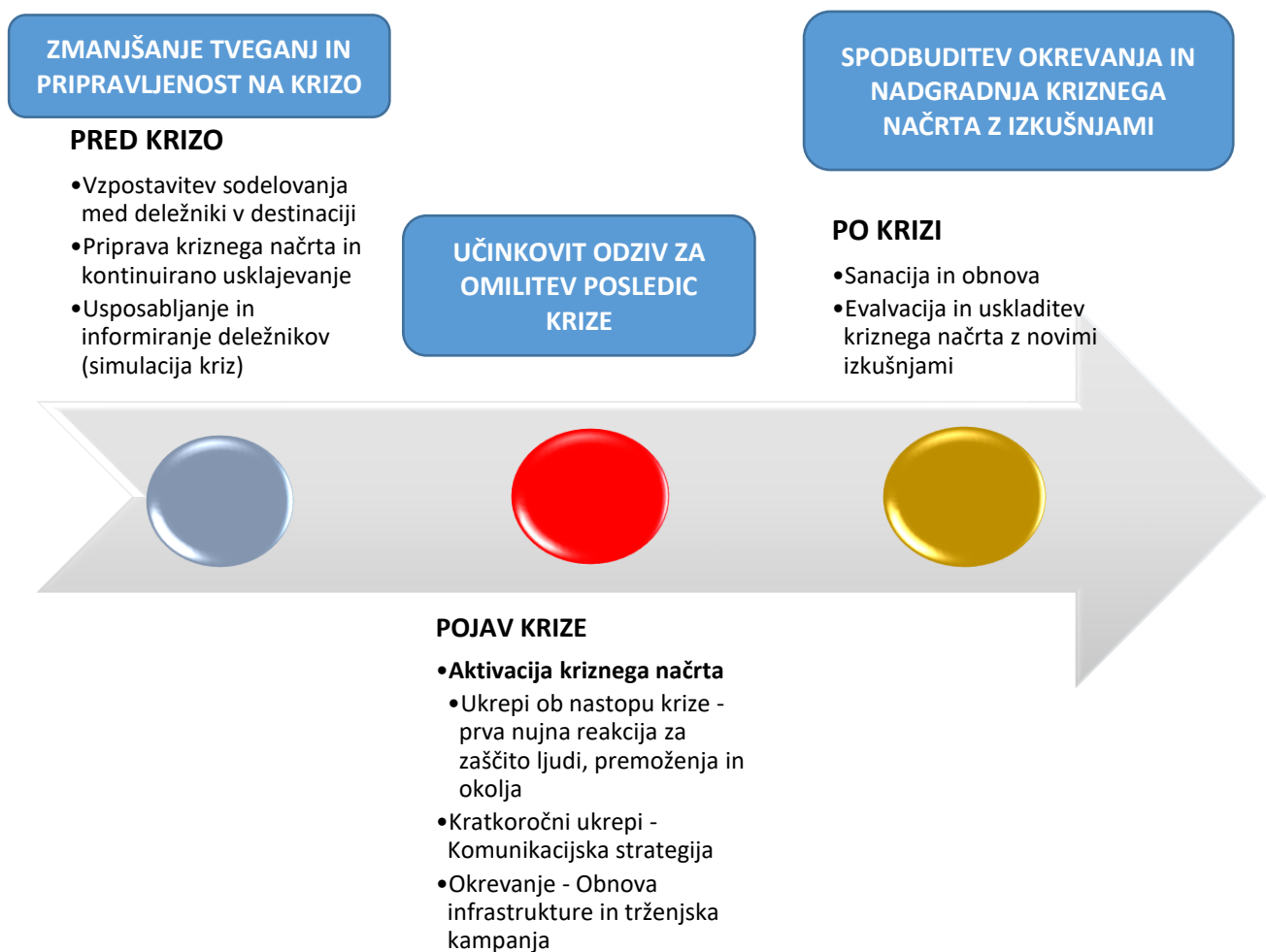
Pomembno je razumeti, da priprava kriznega načrta ni enkratno dejanje nekoga, temveč da gre za kontinuiran proces ugotavljanja ranljivosti turizma v krizi, spremljanja tveganj za pojav krize, usposabljanja turističnih ponudnikov za primer aktivacije kriznega načrta in ažuriranja kriznega

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 KRANJ

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, kibernetiski napadi), ekološke nesreče (onesnaženje vode, zraka, zemlje), industrijske nesreče (jedrske, kemične, plinske, fizikalne eksplozije, izlivi nevarnih snovi) in infrastrukturne nesreče (izpadi električne energije, napake v vodovodnem sistemu, poškodbe cestnišč in druge prometne infrastrukture, zrušitev zgradb ipd.).

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

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

Možne krize z določeno stopnjo tveganja in pomembnim vplivom na turizem v destinaciji Kranj smo razdelili na lokalne krize ki so omejene na območje destinacije in na regionalne/državne/mednarodne krize, ki zahtevajo usklajeno in povezano reševanje na državnem nivoju.

V Oceni ogroženosti MOK pred naravnimi in drugimi nesrečami (MOK, 2023) so nevarnosti, nesreče in drugi pojavi (po navodilu za obveščanje o naravnih in drugih nesrečah - Uradni list RS, številka 54/97) po kriteriju pogostosti pojavljanja razvrščeni v tri skupine in sicer:

- ➔ **V I. skupini so zajete nevarnosti, nesreče in drugi pojavi, ki se pojavljajo relativno pogosto** na območju mestne občine. Zaradi posledic, ki nastajajo so zanje izdelani načrti ukrepov za zaščito in reševanje. V to skupino so uvrščene: nesreča z nevarno snovjo-druga ekološka nevarnost ali nesreča, poplava - povodenj, suša - prekinitev oskrbe s pitno vodo, nesreča v cestnem prometu, nesreča v železniškem prometu, požar v naravnem okolju, požar na objektih, požar na prometnih sredstvih in najdba neeksplodiranega ubojnega sredstva.
- ➔ **V II. skupini so nevarnosti, nesreče in drugi pojavi, ki se pojavljajo redkeje ali pa zelo poredko**, vendar obstajajo objektivni pogoji za nastanek dogodka in posledic na ljudeh, živalih in naravnem okolju. V to skupino so uvrščene: zemeljski plaz, nesreča v gorah, nesreča v jami, visoki sneg, neurje-vihar-močan veter (nad 8 Bf), toča, udar strele, žled, pozeba, epidemija človeške nalezljive bolezni, epizootija, nesreča v zračnem prometu, eksplozija, poškodba-porušitev jezu, industrijska nesreča, radiološka nevarnost, nesreča na vodi in v vodi, rušilni potres, vojaški napad (iz zraka, kopnega) - vojna, prekinitev oskrbe z električno energijo, prekinitev oskrbe z energetskega plinom, prekinitev javne telefonske zveze.
- ➔ **III. skupina zajema nevarnosti, nesreče in drugi pojave, ki se na območju mestne občine Kranj zaradi objektivnih pogojev in naravnih danosti ne pojavljajo**, oziroma se do sedaj niso pojavili.

Vse nevarnosti in nesreče, ki so zajete v I. in II. skupini, nimajo neposrednega vpliva na varnost turistov in na turizem nasploh. V kriznem načrtu za turizem izpostavljam tiste krize, za katere obstoji visoko ali srednje 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 ter 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 Kranj s pomembnim vplivom na turizem

<p>INDUSTRIJSKE NESREČE</p> <ul style="list-style-type: none"> • nesreče z nevarnimi snovmi • nesreče v cestnem prometu • nesreče v železniškem prometu • nesreče v zračnem prometu • jedrska nesreča
<p>NARAVNE NESREČE</p> <ul style="list-style-type: none"> • požari v naravi • požari na objektih (nevarnost za kulturno dediščino) • požari na prometnih sredstvih • neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele • potres
<p>ZDRAVSTVENE KRIZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • zastrupitve večjega obsega - verižna nesreča zaradi naravnih ali industrijskih nesreč (onesnaženje pitne vode, zraka) • poškodbe večjega obsega (aktivnosti v naravi, prireditve) • zastrupitve v gostinskih obratih • nalezljive bolezni, epidemije in pandemije (širše regije) • množični pojav kužnih bolezni pri živalih • lokalno omejene nalezljive bolezni, epidemije in pandemije
<p>KRIZA UPRAVLJANJA S TURIZMOM</p> <ul style="list-style-type: none"> • nezadostna finančna in druga sredstva za delovanje Javnega zavoda za turizem in kulturo Kranj • pasivnost turističnih ponudnikov za skupno upravljanje destinacije
<p>DRUŽBENE, POLITIČNE IN GOSPODARSKE KRIZE</p> <ul style="list-style-type: none"> • gospodarske recesije • politična nestabilnost • vojaški spopadi v regiji

Vir: Lasten

Pomemben vpliv na turizem v destinaciji Kranj imajo **industrijske nesreče** in v tem okviru predvsem **nesreče z nevarnimi snovmi**. V občini namreč deluje precej podjetij (predvsem kovinsko – predelovalna industrija in bencinski servisi), ki skladiščijo, predelujejo oziroma izdelujejo velike količine nevarnih snovi. Vsa ta podjetja imajo izdelane načrte zaščite in reševanja za primere nesreč z nevarnimi snovmi oziroma drugimi nesrečami. Veliko potencialno nevarnost predstavlja tudi tranzit nevarnih snovi po prometnicah, ki potekajo preko vodozbirnih območij ali pa v njihovi neposredni bližini, iz katerih se občina oskrbuje s pitno vodo. Nesreče z nevarnimi snovmi pa se lahko dogajajo tudi zaradi neustrezne uporabe gnojil, strupov za uničevanje škodljivcev in plevela ter spuščanje neprečiščenih komunalnih odpadkov v okolje. Nesreče z nevarnimi snovmi manjšega obsega bi sicer ogrozile predvsem

neposredne uporabnike in okolje. V primeru nesreč večjega obsega, zaradi katerih bi prišlo do onesnaženj vodnih virov ali nastanka strupenih oblakov, pa bi takšne nesreče imele negativne vplive na zdravje in življenje ljudi. Poleg tega emisiji nevarne snovi v okolje (v trdi obliki, razlitje, strupen oblaki) lahko sledi ena ali več verižnih nesreč, kot so požar (v naravi, objektu, prometnem sredstvu), eksplozija, dolgotrajnejša kontaminacija podtalnice in vodnih virov, ki ima za posledico prekinjeno dobavo pitne vode, lahko pa pride tudi do prekinitve prometnih, komunikacijskih in drugih infrastrukturnih tokov in povezav.

Med tehnološke nesreče s srednjo stopnjo vpliva na turizem uvrščamo tudi **nesreče v cestnem, železniškem prometu** v primeru neposredne udeležbe turistov v nesreči in pa v primeru, ko bi zaradi nesreče prišlo do izlitja nevarnih snovi ali požarov, zaradi katerih bi nastali strupeni oblaki. Zaradi bližine letališča na Brniku, kjer se beleži rast preletov in pristankov večjih potniških letal, obenem pa je na letališču tudi vojaški in policijski del s helikoptersko bazo, obstoji tudi veliko tveganje za **nesreče v zračnem prometu**. Tudi te nesreče bi lahko imele pomemben vpliv na turizem, še posebej, če bi bili v nesreči udeleženi turisti, pa tudi sicer bi takšne nesreče imele srednjeročen vpliv na privlačnost destinacije z vidika varnosti.

Pomemben vpliv na turizem bi imela **jedrska nesreča**, ki je v Ocenitvi ogroženosti mestne občine Kranj pred naravnimi in drugimi nesrečami (MOK, 2023) ocenjena z nizko stopnjo tveganja, vendar je potrebno poudariti, da preko območja občine poteka prevoz jedrskega goriva, kar zvišuje stopnjo tveganja. MOK pa ima za primer te nesreče izdelan Načrt zaščite in reševanja ob jedrski nesreči.

Med najbolj verjetnimi **naravnimi nesrečami** z visoko stopnjo tveganja so v Ocenitvi ogroženosti izpostavljeni **požari v naravnem okolju, prometnih sredstvih in na objektih**, pri čemer je z vidika turizma potrebno izpostaviti visoko stopnjo ogroženosti pomembne kulturne dediščine v starem mestnem jedru, ki je močno požarno ogroženo predvsem zaradi starosti in načina gradnje (gorljivi materiali), strnjjenosti zgradb in otežene dostopnosti z gasilsko in reševalno tehniko. Med naravnimi nesrečami sta visoko izpostavljena še: poplava/povodenj, vendar na območjih, kjer ni turističnih aktivnosti, ter **suša**. V občini pa so pogosta tudi **neurja, vihar in močan veter** ter s tem povezani **udari strele in toča** ter le v hribovitih predelih tudi možnost zemeljskih plazov. Med naravnimi nesrečami je potrebno omeniti tudi možnost **potresa** V. do VI. stopnje po EMS¹. Te nesreče imajo lahko za posledico druge verižne nesreče, kot so motena oskrba s pitno vodo, električno energijo, komunikacijo, nedostopnost določenih naselij zaradi poškodb cestišč, kar vpliva na moteno oskrbo prebivalcev in tudi turistov. Potres bi lahko v primeru porušitve zgradb v starem mestnem jedru imel dolgoročen negativen vpliv na turizem.

Območje mestne občine Kranj je izrazito tranzitno, zato se ocenjuje, da je prisotno relativno večje tveganje in ranljivost za pojav **zdravstvenih kriz**, kot so **epidemije pri ljudeh in kužne bolezni pri živalih**. Množični pojav kužnih bolezni pri živalih ima velik vpliv na ugled destinacije, zato jo izpostavljamo med možnimi zdravstvenimi krizami. Poleg tega pa v destinaciji Kranj obstoji tudi tveganje za pojav določenih zdravstvenih kriz, ki v Ocenitvi ogroženosti niso posebej obravnavane. Te so: **možnost poškodbe večjih skupin v primeru prireditev z večjim številom udeležencev in izvajanjem aktivnosti v naravi za večje število gostov** ter **zastрупitve večjega obsega**. Vedno pa obstaja tudi

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

možnost zastрупitve v posameznih gostinskih obratih ali na širšem območju kot posledica drugih naravnih nesreč, pri katerih lahko pride do onesnaženja pitne vode ali zraka.

Pomemben vpliv na turizem imajo obsežnejše **gospodarske krize**, katerih reševanje je tako kot v primeru družbenih in političnih kriz potrebno organizirati na nacionalnem nivoju. Stopnja tveganja 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 MO Kranj 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 financiranje v občinskem proračunu, razvoj turizma v destinaciji v zadnjih letih in dosežki na področju trajnostnega razvoja turizma pa kažejo na učinkovitost upravljanja destinacije. Krepitev povezovanja in sodelovanja med turističnimi ponudniki v destinaciji je tudi en od glavnih ciljev Strategije razvoja turizma v mestni občini Kranj 2021 - 2027 (MOK, 2021).

2.3 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Kranj, 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 Kranj**. 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,
- veleposlaništvu, konzulatu 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 Kranj 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 Kranja zaznamuje njegova dvojnost, ki se odraža v medsebojni prepletenosti doživetja mesta in njegove kulture ter narave v mestnem podeželju. V tujini se je Kranj v zadnjih letih najpogosteje pozicioniral kot Prestolnica slovenskih Alp, na slovenskem trgu pa kot Kulturno srce Slovenije. Udobje mesta ponuja kulturne dogodke in doživetja, na križišče mesta in podeželja vabi gastronomska ponudba, bližina narave lahko kulturni obisk podaljša v počitnice s kolesarjenjem, pohodništvom in drugimi športi (MOK, 2021).

V Strategiji razvoja turizma v mestni občini Kranj 2021 – 2027 (MOK, 2021) je zabeleženo, da velik delež prihodov na destinacijo prinese **poslovni turizem**, pristočasni turisti pa prihajajo z motivom **ogleda glavnih turističnih znamenitosti ter doživetij gastronomije in športnih aktivnosti**. Danes je zaradi vlaganj v prenavo mesta ter kulturne dediščine najbolj razvit in med pristočasnimi turisti najbolj priljubljen produkt **kulturnega/mestnega turizma**, v katerem deluje več institucionalnih ponudnikov kulture. Mestno jedro Kranja s svojo umeščenostjo med kanjon Kokre in reko Savo predstavlja edinstveno prednost Kranja kot destinacije.

Pomemben del turistične ponudbe destinacije Kranj predstavljajo **prireditve**, med katerimi v Tabeli 2 izpostavljamo tiste z večjim številom udeležencev.

Tabela 2: Seznam večjih prireditev v Mestni občini Kranj

PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
Prešerni december (dogodek trajajoč cel mesec)	26.000
Prešernov smenj (več dni trajajoč dogodek)	25.000
Kranfest	9.000
Vinska pot (več dni trajajoč dogodek)	3.500
Krančkov karneval	3.000
Noč čarovnic (več dni trajajoč dogodek)	1.500
Festival piva in Kranjske klobase	1.000
Prireditve na gradu Khislstein (12 dogodkov)	600 na dogodek
Prireditve pod Grajsko lipo (8 dogodkov)	100 na dogodek

Pomembna **kulturna in klubska prizorišča**, kjer se odvija vrsta kuturnih in zabavnih prireditev so:

- Prešernovo gledališče Kranj
- Gorenjski muzej
- Mestna knjižnica Kranj
- Layerjeva hiša
- Galerija Prešernovih nagrajencev – Pavšlarjeva hiša
- KLUBSKO PRIZORIŠČE
- Trainstation Subart
- Kavka bar Kranj
- KluBar in
- Stara pošta.

Seznam upravljalcev in njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

V destinaciji Kranj je bilo v letu 2022 registriranih 1.120 ležišč, od tega 1.050 stalnih ležišč (SURS, 2023). Njavečja koncentracija ležišč je v mestu Kranj in na posestvu Brdo. V primestnih naseljih je 17 nastanitvenih objektov s skupaj 183 ležišči. **Med večje ponudnike nastanitvev sodijo:**

- **Elegans hotel Brdo**, ki leži v osrčju čudovitega Posestva Brdo, z 244 ležišči v dvoposteljnih sobah in 1 predsednišem apartmaju;
- **Hotel Creina**, ki se nahaja v osrčju Kranja in je zaradi svoje arhitekturne vrednosti razglašen za zgodovinsko-kulturni spomenik in ima 171 ležišč;
- **Poslovni Hotel Azul**, ki se nahaja na obrobju mesta Kranj s 63 ležišči;
- **Hotel Actum**, najnovejši hotel v zgodovinskem središču Kranja s 55 ležišči (dobitnik certifikata Zeleni ključ);
- **Hotel Bellevue**, ki leži v lepem, naravnem okolju na vrhu Šmarjetne gore (643 m) nad mestom Kranj z 39 ležišči;
- **Hostel Cukrarna**, ki se nahaja v starem mestnem jedru Kranja v obnovljeni hiši iz 17. stoletja s 36 ležišči;
- **Hostel dijaški in študentski dom**, ki se nahaja v soseski Zlato polje na severnem robu Kranja in je delno namenjen tudi turistom v poletnih mesecih ter razpolaga s 300 ležišči.

Ponudbo turističnih nastanitvev dopolnjujejo še:

- **gostinska podjetja s ponudbo hrane in pijač** v gostilnah, restavracijah, slaščičarnah in kavarnah ter lokalih, pretežno v starem mestnem jedru, a tudi v ostalih delih mesta in primestnih naseljih;
- **številne trgovine in tržnice** s ponudbo lokalnih pridelkov in izdelkov;
- **kolesarske, pohodne, sprehajalne in tekaške poti**;
- **vodne aktivnosti** v letnem kopališču, ob naravnih jezerih (Bobovška jezera, Trbojsko jezero) in rekah (kanjon reke Kokre, Sava);
- **golf** (na posestvu Brdo);
- **konjenišvo** in
- **vodeni izleti in ogledi**, med katerimi posebej izpostavljamo **ogleda in dogodke v Rovih pod Kranjem**.

Med pomembnejše objekte, z večjo koncentracijo gostov sodijo:

- **Letno kopališče in pokriti olimpijski bazen**, ki sta največji bazenski kompleks za vodne športe v državi. Vsi bazeni lahko sprejmejo 1.180 kopalcev. Na tribunah ob velikem plavalnem bazenu je prostor za 1.500 gledalcev.
- **Ledena dvorana,**
- **Športna dvorana Planina**
- **Teniški center**
- **Grad Khislstein.**

Ostali pomembnejši deležniki v turizmu v destinaciji so še:

- Zavod za šport Kranj,
- Turistična društva
- Kulturna društva.

Popis turističnih zmogljivosti ter naravnih in kulturnih znamenitosti je zaveden na spletnem portalu destinacije Kranj <https://www.visitkranj.com/>, ki se redno ažurira.

Seznam kontaktov pomembnejših turističnih ponudnikov v destinaciji je v Prilogi 2 kriznega načrta.

Turistični promet v destinaciji Kranj

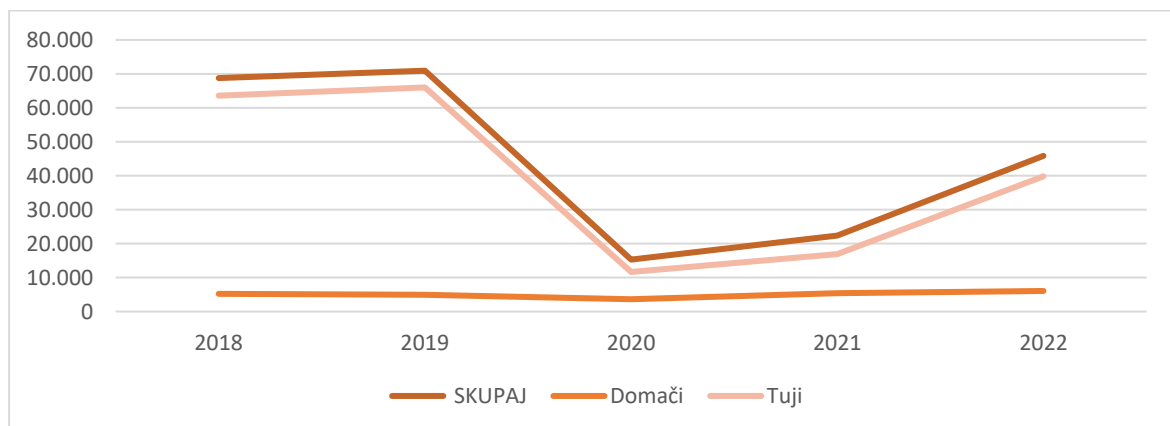
Mestno občino Kranj je v letu 2022 obiskalo skupaj 45.896 turistov, ki so ustvarili 106.122 nočitev (Tabela 4). Število turistov in njihovih prenočitev v destinaciji po hudem upadu v letu 2020 ponovno raste, vendar število še ne dosega obsega iz leta 2019. V letih pred pandemijo so močno prevladovali tuji gosti (nad 90 %), ki so ustvarili tudi več kot 93 % vseh nočitev. V letu 2020 in 2021 se je delež tujih gostov zaradi omejitev gibanja zmanjšal na 76 %, vendar se je njihov delež v letu 2022 ponovno povečal na 87 % vseh gostov, ki obišejo destinacijo (Graf 2 in Graf 3).

Tabela 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018–2022

	2018	2019	2020	2021	2022
Število turistov					
SKUPAJ	68.798	70.938	15.298	22.355	45.896
Domači	5.213	4.928	3.636	5.457	6.063
Tuji	63.585	66.010	11.662	16.898	39.833
Število nočitev					
SKUPAJ	128.510	121.367	39.099	52.420	106.122
Domači	9.031	7.584	7.759	11.629	10.349
Tuji	119.479	113.783	31.340	40.791	95.773

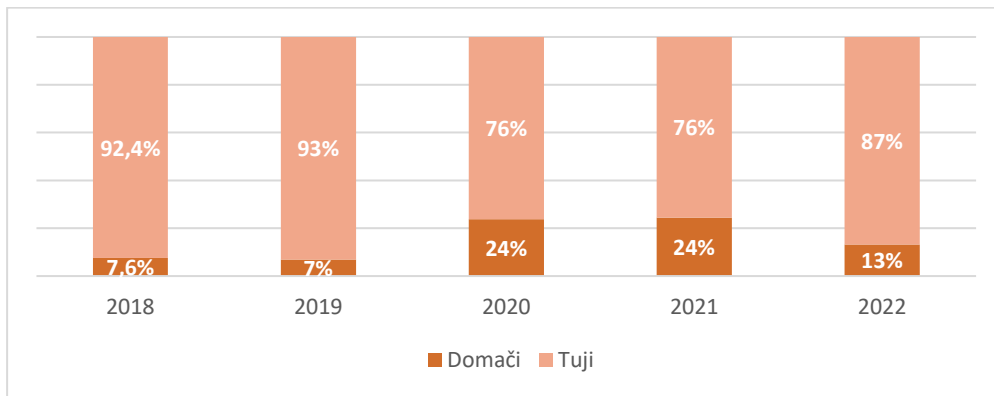
Vir: (SURS, 2023)

Graf 1: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022



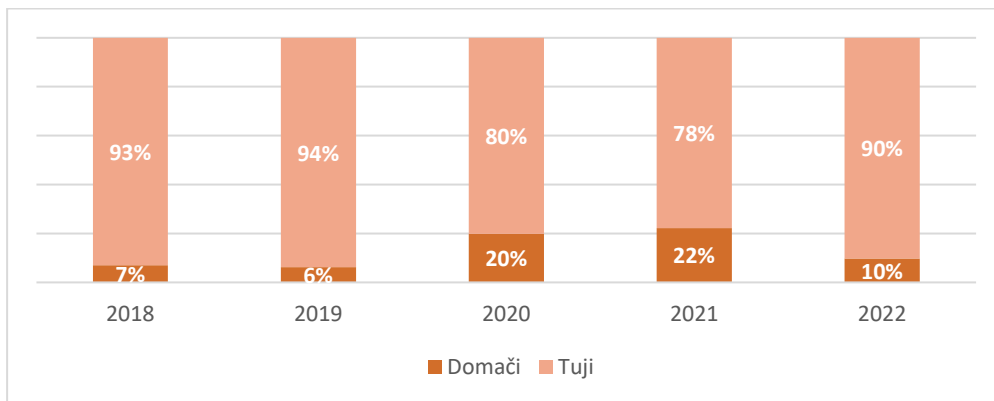
Vir: (SURS, 2023)

Graf 2: Struktura domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022



Vir: (SURS, 2023)

Graf 3: Struktura prenočitev domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj v obdobju 2018 - 2022

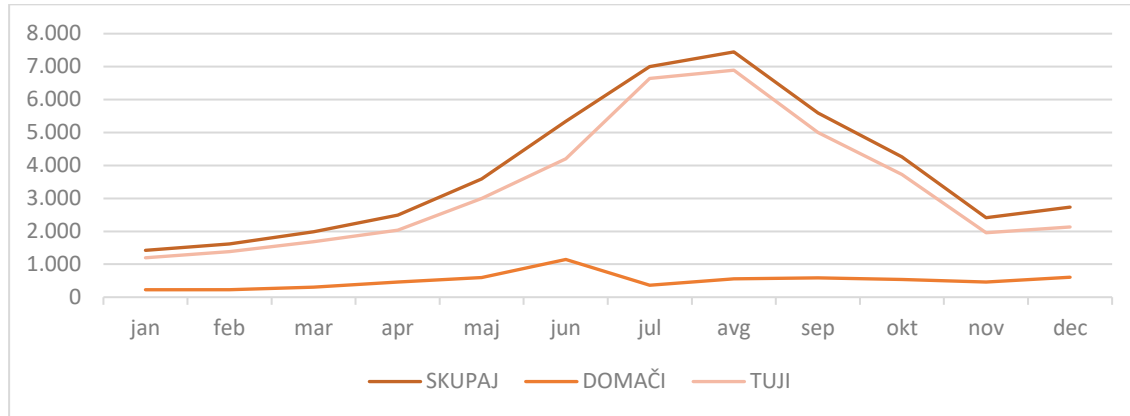


Vir: (SURS, 2023)

Sezonska komponenta

Koncentracija turistov je največja v poletni sezoni. Od maja do oktobra destinacijo Kranj obišče dobrih 72 %. Predvsem tuji gosti obiskujejo destinacijo v poletnih mesecih. Več kot polovica (57 %) tujih gostov obišče destinacijo Kranj v obdobju od junija do septembra. Domači gosti destinacijo obiskujejo precej enakomerno skozi celo leto (Graf 4).

Graf 4: Gibanje števila domačih in tujih gostov v destinaciji Kranj 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. V mestni občini Kranj deluje **Štab Civilne zaščite MO Kranj**. V okviru občinske uprave je vzpostavljen **Oddelek za civilno zaščito ter reševanje MO Kranj**.

Del sistema so tudi poklicne in prostovoljne gasilske enote, ki na podlagi javnega pooblastila in v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, z medsebojnimi usklajenimi načrti aktiviranja, vzdrževanja pripravljenosti skrbijo za pripravljenost, preventivo ter delovanje gasilskih enot na območju občine ob naravnih in drugih nesrečah ter med drugimi gasilskimi intervencijami. V Mestni občini Kranj obvezno lokalno javno gasilsko službo izvaja **Gasilsko reševalna služba Kranj (GaRS) in 16 operativnih enote prostovoljnih gasilskih društev (PGD)**, ki so vključeni v **Gasilsko zvezo mestne občine Kranj**.

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

Nujno medicinsko pomoč nudijo ekipe zdravstvenih domov ter bolnišnic kot del javne zdravstvene službe. V mestni občini Kranj medicinsko pomoč zagotavljata **Zdravstveni dom Kranj in Zavod za zdravstveno varstvo Kranj**.

V krizah običajno podporo nudijo tudi **Centri za socialno delo in humanitarne organizacije** (Rdeči križ, Karitas, društva tabornikov, gorski reševalci, planinska društva, jamarska društva idr.), ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno.

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

Poleg javnih služb in zavodov pri zašiti in reševanju v primeru naravnih in drugih nesreč sodelujejo tudi gospodarske družbe, društva in nevladne organizacije. V Tabeli 4 je predstavljen seznam služb za podporo pri reševanju. Njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Tabela 4: Seznam služb za podporo pri reševanju v mestni občini Kranj

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
Društvo za podvodne dejavnosti Kranj	Enota za reševanje iz vode
Društvo za raziskovanje jam	Enota za reševanje iz ruševin
Jamarsko društvo Kranj	Enota za reševanje iz ruševin in višin
Zveza tabornikov občine Kranj	Intervencijska enota za nastanitev prebivalstva, preskrbo (hrana, pijača)
Društvo gorsko – reševalna služba Kranj	Enota za reševanje v gorah
Klub vodnikov reševalnih psov Kranj	Enota za reševanje s psi
Radioklub Kranj	Enota za zveze
Rdeči križ, Območno združenje Kranj	Enote za prvo pomoč
Delavci MOK	Enota za administrativno, informacijsko in komunikacijsko podporo

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.

Za obveščanje splošne javnosti ob povečanem tveganju ali ob pojavu krize sta v MO Kranj odgovorna župan in poveljnik CZ MO Kranj, skupaj s članom Štaba CZ MO Kranj za administracijo in finance ali za to posebej pooblaščen osebo. Obvestila se javnosti posredujejo preko vnaprej pripravljene adreme medijev, ki vključuje naslednje medije:

- RTV Slovenija,
- Slovensko tiskovno agencijo (STA),
- Lokalna sredstva obveščanja (Tele – TV Kranj, Radio Kranj, časnik Gorenjski glas, mesečnik Kranjčanka).

Sporočila se objavljajo tudi na spletni strani MO Kranj in družbenih omrežjih (Facebook, Instagram ipd.). **Za komuniciranje z občani MO Kranj se objavi brezplačno telefonsko številko: 080 1885** (MO Kranj, 2022).

S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo, ki poleg obveščanja splošne javnosti zahteva tudi posebno obveščanje turistov in s turizmom povezanih deležnikov, in ob pogoju, da krizna skupina za turizem pridobi dovoljenje oz. pooblastilo za obveščanje javnosti s strani župana ali poveljnika Štaba

CZ MO Kranj, je izdelan seznam medijev, ki imajo v destinaciji pomembno vlogo pri obveščanju javnosti. Seznam medijev in njihovih kontaktov je v Prilogi 2 kriznega načrta in se sproti ažurira.

2.3.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI

Javni zavod za turizem in kulturo Kranj 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. Kontaktni podatki STO in Ministrstva za gospodarstvo, turizem in šport so predstavljeni v Prilogi 2 kriznega načrta.

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, Javni zavod za turizem in kulturo Kranj v dogovoru z vodjem intervencije 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 mestni občini, v regiji ali na ravni države.

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 petih 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 3 kriznega načrta in se redno ažurira.

Sestava krizne skupine ter vloge in naloge članov so predstavljene v Tabeli 5.

Tabela 5: Krizna skupina za turizem destinacije Kranj

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
<p>VODJA KRIZNE SKUPINE</p>	<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 MO Kranj. - Pripravlja poročila o pričakovanih reakcijah gostov ob pojavu krize. - Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih.
<p>IME IN PRIIMEK</p>	<p>KLEMEN MALOVRH</p>
<p>ORGANIZACIJA</p>	<p>Javni zavod za turizem in kulturo Kranj</p>
<p>FUNKCIJA</p>	<p>Direktor</p>
<p>KONTAKTNI PODATKI</p>	<p>030/482-420</p>
<p>NAMESTNIK VODJE KRIZNE SKUPINE</p>	<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.

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	<ul style="list-style-type: none"> - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize. - 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	KRISTINA BOGATAJ
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kranj
FUNKCIJA	Razvoj turističnih produktov
KONTAKTNI PODATKI	030/707-991
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 njegov namestnik nista dosegljiva in po pooblastilu vodje reševanja krize v MOK. - 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.

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Organizira usposabljanje oz. zagotovi udeležbo članov krizne skupine na primernih usposabljanjih za krizno komuniciranje.
IME IN PRIIMEK	MANCA STRUGAR
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kranj
FUNKCIJA	Vodja marketinga
KONTAKTNI PODATKI	030/707-991
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.
IME IN PRIIMEK	Urša Erjavc
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kranj
FUNKCIJA	Aktivni turizem
KONTAKTNI PODATKI	040/664-016
TEHNIK	<ul style="list-style-type: none"> - Skrbi za ustrezne prostore in opremo prostorov za delo krizne skupine. - Nudi tehnično podporo članom krizne skupine (material, IT komunikacijska oprema ipd.). - Skrbi za logistiko (organiziranje prevozov članov krizne skupine, medijev idr.)
IME IN PRIIMEK	SARA LIKOZAR
ORGANIZACIJA	Javni zavod za turizem in kulturo Kranj
FUNKCIJA	Področni svetovalec
KONTAKTNI PODATKI	040/469-833

Krizna skupina se sestaja v prostorih Javnega zavoda za turizem in kulturo Kranj, Glavni trg 2, Kranj oz. v prostorih, kjer deluje Štab CZ MO Kranj 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. Določene krize pa je 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, vihar, močan veter, toča,
- 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 CZ MO Kranj in Gasilsko reševalna služba Kranj (GaRS).

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 CZ MO Kranj ali Gasilsko reševalno službo Kranj,
- 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 CZ MO Kranj oz. druge pooblaščen osebe za reševanje krize 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 CZ MO Kranj in/ali predstavnik GaRS 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 (npr. opozorilo ob pričakovanem neurju in priporočila oz. navodila gostom naj ne hodijo daleč od hotela in navodila, s telefonskimi številkami za primer, da se zaradi neurja ne morejo vrniti v hotel).

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 CZ MO Kranj, lahko pa tudi druga s strani župana 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 CZ MO Kranj, GaRS Kranj 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 turizmu. Pri izbiri lokacije se upoštevajo območja z največjo koncentracijo turistov ali dnevnih obiskovalcev destinacije.
2. **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

3. **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 proračuna MO Kranj 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 z MO Kranj 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 Kranj 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 deležnikih 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 prostori, večji turistični 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 6: 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 Kranj. Gostinci, organizatorji prireditev 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 Kranj. Gostinci, organizatorji prireditev 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 MOK. 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 Kranj. Gostinci, organizatorji prireditev 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 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 Tabeli 11.

Tabela 7: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	VISOKA	Vse leto	Celotno območje	Onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija.	VELIK
NESREČE V CESTNEM, ŽELEZNIŠKEM IN ZRAČNEM PROMETU	SREDNJA	Vse leto	Celotno območje	V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti: <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: <ul style="list-style-type: none"> - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. 	VELIK kratkoročno SREDNJI srednjeročno v primeru večjih nesreč
JEDRSKA NESREČA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	ZELO VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
POŽARI V NARAVI IN NA OBJEKTIH	VISOKA	Pozno zimski in zgodnje spomladanski čas, poleti	V naravi – gozd; Kulturna dediščina; Staro mestno jedro	Uničenje ali materialna škoda na objektih kulture dediščine. Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje turističnih atrakcij naravno okolje - gozd). Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov.	MAJHEN v primeru omejenega požara VELIK v primeru uničenja kulturne dediščine ali obsežnejših požarov v naravi
NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE	VISOKA	spomladi, poleti, jeseni	Celotno območje	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Motena oskrba gostov (tudi s pitno vodo). Motena komunikacija. Poškodbe, psihična prizadetost gostov, smrt. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
POTRES	SREDNJA (območje z močjo potresa V.-VI. po EMS)	Vse leto	Celotno območje	KRATKOROČNO - Predčasni odhodi gostov. - Odpoved rezervacij. - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	VELIK
ZASTRUPITVE	VISOKA	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija.	VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije.

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Nezmožnost nadaljevanja obiska.	MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)
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
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	VISOKA	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
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.	VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Izguba delovnih mest.	
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 neurja

Kakšna je materialna škoda na turističnih objektih?

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

Kakšne so poškodbe prometne infrastrukture? Katere?

Ali je zaradi poškodb prometne infrastrukture otežena dostopnost do turističnih objektov? Katerih?

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?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev komunikacijske infrastrukture?

Koliko časa bo trajala ponovna vzpostavitev električne energije?

Kdo in kdaj bo lahko poskrbel za dobavo pitne vode in hrane?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

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?

Koliko gostov ima rezervacijo za obisk destinacije v obdobju, ko bo območje kontaminirano oz. neprimerno za bivanje gostov?

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga – nekontaminirana območja ali v druge / sosednje destinacije?

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

Kje je prišlo do poškodb ali zastrupitev?

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

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo gostov?

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 javnostim o krizi in posledicah krize za turizem v destinaciji.

Odgovorna oseba za pripravo ocene posledic krize za turizem v destinaciji: Vodja krizne skupine ali njegov namestnik

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 Tabele 12.

Tabela 8: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevni obiskovalcev.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru dolgoročnejsše kontaminacije okolja. Zmanjšanje privlačnosti destinacije.</p>	VELIK
NESREČE V CESTNEM, ŽELEZNIŠKEM IN ZRAČNEM PROMETU	<p>KRATKOROČNO Možen upad povpraševanja. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.</p> <p>SREDNJEROČNO Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije v primeru ponavljajočih se nesreč.</p>	<p>SREDNJI V primeru lažjih nesreč</p> <p>VELIK V primeru, ko so v nesreči udeleženi turisti in v primeru smrtnih žrtev.</p>
JEDRSKA NESREČA	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0.</p> <p>DOLGOROČNO Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.</p>	ZELO VELIK
POŽARI V NARAVI IN NA OBJEKTIH	<p>KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p>	MAJHEN v primeru omejenega požara

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	<p>Manj dnevnih obiskovalcev.</p> <p>SREDNJEROČNO</p> <p>Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja kulturne dediščine, naravnega okolja ali turističnih objektov.</p>	<p>VELIK</p> <p>v primeru požarov v objektih kulturne dediščine in obsežnejših požarov v naravi</p>
<p>NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO</p> <p>Pomoč pri obnovi.</p>	<p>VELIK</p>
<p>POTRES</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO</p> <p>Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.</p>	<p>VELIK</p>
<p>ZASTRUPITVE</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p><i>Predvsem v primeru zastрупitev večjega obsega zaradi verižnih nesreč in posledično onesnaženja pitne vode in/ali zraka.</i></p> <p>SREDNJEROČNO</p> <p>Zmanjšanje povpraševanja, zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastрупitve.</p>	<p>MAJHEN</p> <p>v primeru omejenega obsega zastрупitve (en objekt)</p> <p>VELIK</p> <p>v primeru obsežnejše zastрупitve v večjem delu destinacije</p>
<p>POŠKODBE</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi.</p>	<p>MAJHEN</p> <p>v primeru individualnih poškodb</p> <p>VELIK</p> <p>v primeru poškodb večjih skupin gostov</p>
<p>NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO</p> <p>Zmanjšanje povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.</p>	<p>VELIK</p>
<p>MNOŽIČNI POJAV KUŽNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH</p>	<p>KRATKOROČNO</p> <p>Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij.</p> <p>SREDNJEROČNO</p>	<p>SREDNJI</p> <p>v primeru individualnih pojavov</p> <p>VELIK</p>

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.	v primeru razširjenosti v celi destinaciji
VOJAŠKI SPOPADI IN TERORISTIČNA DEJANJA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja.	VELIK
GOSPODARSKE KRIZE	KRATKOROČNO Zmanjšano povpraševanje. Krajša doba bivanja. Iskanje cenovno ugodnih počitnic.	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	KRATKOROČNO Nezadovoljstvo gostov zaradi pomanjkanja informacij. Predčasni odhodi. SREDNJEROČNO Zmanjšanje prepoznavnosti destinacije na trgu. Zmanjšanje povpraševanja.	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 CZ MO Kranj, 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 CZ MO Kranj, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije,
- vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki,
- spremljanje zdravstvenega stanja gostov,

- druge naloge v dogovoru s Štabom CZ MO Kranj, 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 CZ MO Kranj 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 MO Kranj. 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 župana MO Kranj, Štab CZ MO Kranj, STO in veleposlaništva držav, iz katerih so gosti v destinaciji.
- Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.
- Vzpostavi redno komunikacijo s Štabom CZ MO Kranj, 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 sodelovanju s Centrom za socialno delo in drugimi podpornimi organizacijami, ki so usposobljeni za izvajanje tovrstnih storitev.
- V primeru smrtnih žrtev pripravi sožalno sporočilo za svojce, ki ga posreduje tudi glavnemu govorniku krize.

Primeri sporočil v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev

»Vodja krizne skupine za turizem destinacije Kranj (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. «

„Župan MO Kranj (ime in priimek), 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 župan oz. z njegove strani pooblaščen oseba. Krizna skupina za turizem se vključuje v primarno komunikacijsko strategijo MO Kranj v obsegu in na način, ki se določi ob pojavu krize v dogovoru z vodjem kriznega komuniciranja v MO Kranj 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 mestni občini lahko prevzame predvsem pripravo sporočil za javnost z informacijami, pomembnimi za javnosti s področja turizma (turističnimi ponudniki, gosti, turističnimi posredniki, svojci 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 MO Kranj za reševanje krize (Štab CZ MO Kranj, MO Kranj, GaRS 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 mestne občine 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 Tabeli 13.

Tabela 9: 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.
Čim bolj sprotno posodabljanje informacij	Pripravite urnik obveščanj javnosti, vključno z urnikom 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 govorec je oseba, ki edina komunicira oz. posreduje informacije in izjave javnostim. Glavni govorec 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 10: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje

INFORMACIJA	ODGOVOR
Kje se bo skupina srečevala?	
Kdaj se bo skupina sestajala? Določiti je potrebno urnik. Predvidijo se redni sestanki skupine.	
Kdo bo vodil sestanke?	
Kdo bo dokumentiral razprave, vprašanja in odločitve?	
Kdo je glavni govorec?	
Kdo bo zbiral informacije o krizi in komu jih bo posređoval?	
Kdo bo pripravljajl sporočila za javnost s področja turizma in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljajl sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja: (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube idr.) Posamezni mediji (po adremi kontaktov medijev iz točke 2.3.3.)	
Kdo bo spremljajl in odgovarjajl 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.).

Priloga 10: 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.visitkranj.com in se aktivira v času pojava krize.

Priloga 11: 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.

Priloga 12: 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 Tabeli 15.

Tabela 11: 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 Kranj 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 Kranj 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 ponudnikov). Še naprej vas bomo obveščali o stanju. Naše naslednje poročanje bo jutri ob [ura]. V primeru, da bomo uspeli pridobiti nove informacije pred tem, vas bomo obvestili že prej.

Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani Oceni resnosti krize in njenih vplivov na turizem (točka 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 12: 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 Kranj.
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:

- Kaj se je zgodilo?
- Kdaj se je zgodilo?
- Kje se je zgodilo?
- Kako se je zgodilo?

Predstavimo dodatne informacije in razširimo podrobnosti krize:

- poškodbe;
- poškodbe in smrti;
- prizadevanja za reševanje in obnovo;
- ekonomski učinek.

Citiramo, povzamemo izjave iz verodostojnih virov, v primeru da jih imamo.

- 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 Kranj.

VZOREC DRUGE IZJAVE 1

NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU)

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Kranj, 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 Kranj.

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

Kranj, 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 Kranj pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- Spletna stran turističnega objekta
- Spletna stran www.visitkranj.com
- 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 MO Kranj 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

Destinacija Kranj je pripravljena za vaš obisk. Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene.

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

Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljene.

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

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

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 Kranj.

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.
- MO Kranj. (2022). *Načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh za mestno občino Kranj*. Kranj: MO Kranj.
- MOK. (2021). *Strategija razvoja turizma v Mestni občini Kranj (MOK) 2021–2027*. Kranj: MOK. Pridobljeno iz Mestna občina Kranj.
- MOK. (14. 5 2023). *Ocena ogroženosti pred naravnimi in drugimi nesrečami mestne občine Kranj*. Pridobljeno iz Uradna spletna stran MO Kranj: <https://www.kranj.si/mestna-obcina/mestna-uprava/civilna-zascita-mok>
- Pavlakovič B., P. I. (2016). *Priročnik za načrtovanje kriznega upravljanja v turizmu*. Maribor: UM, FT.
- SURS. (27. april 2023). *Prihodi in prenočitve turistov po državah, občine, Slovenija, letno in mesečno*. Pridobljeno iz SI STAT : <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/2164466S.px/>
- 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.