

KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE LAŠKO



Laško, marec 2025

Izdajatelj: Javni zavod STIK Laško

Avtor: mag. Darja Radić

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

Pri pripravi Kriznega načrta za turizem destinacije Laško so aktivno sodelovali v.d. direktorja STIK Laško Sabina Šrot, , Ilijevec Andrej (štab CZ), Špiler Bojan (štab CZ), Knežar Tadeja (Občina Laško), direktorica Občinske uprave Občine Laško Bevk Knez Danijela, Metka Mavri (STIK Laško).

Copyright ©, 2027. PROVOBIS d.o.o. Jesenice, Cesta maršala Tita 1, 4270 Jesenice. Dokument je avtorsko delo in se ga brez predhodnega pisnega dovoljenja avtorja ne sme kopirati v celoti, niti ni dovoljeno kopiranje posameznih delov. Prošnjo za dovoljenje pošljite na e mail: provobis.zavas@gmail.com

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	STRUKTURA DOKUMENTA	2
1.2	METODOLOGIJA	2
2	KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM	3
2.1	TEMELJNI KONCEPT UPRAVLJANJA S KRIZAMI	3
2.2	MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI LAŠKO	5
2.3	ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE	11
2.3.1	STRNJEN POVZETEK TURISTIČNE PONUDBE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI.....	11
2.3.2	GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI.....	15
2.3.3	MEDIJI.....	17
2.3.4	ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI	18
2.3.5	KRIZNA SKUPINA ZA TURIZEM.....	18
2.4	NAČRT AKTIVNOSTI V FAZI PRED KRIZO	21
2.4.1	VZPOSTAVITEV INFORMACIJSKEGA SISTEMA ZA ZGODNJE ODKRIVANJE TVEGANJ ZA POJAV KRIZ	21
2.4.2	AKTIVNOSTI V PRIMERU POVEČANEGA TVEGANJA ZA POJAV KRIZE	22
2.4.3	redno usposabljanje članov krizne skupine in turističnih ponudnikov	22
2.4.4	ZAGOTOVITEV FINANČNIH SREDSTEV ZA PRIMER KRIZ V TURIZMU.....	23
2.4.5	REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM.....	23
3	NAVODILA IN SMERNICE ZA AKTIVACIJO KRIZNEGA NAČRTA	24
3.1	UKREPI IN AKTIVNOSTI TAKOJ PO NASTOPU KRIZE	25
3.1.1	PRIPRAVA OCENE RESNOSTI KRIZE IN NJENEGA VPLIVA NA TURIZEM	25
3.1.2	ZAGOTOVITEV VARNOSTI TURISTOV.....	38
3.1.3	NUJNA POPRAVILA OSNOVNE INFRASTRUKTURE.....	39
3.1.4	VZPOSTAVITEV SISTEMA OBVEŠČANJA SVOJCEV GOSTOV V DESTINACIJI.....	40
3.1.5	KRIZNO KOMUNICIRANJE - KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA.....	42
3.2	KRATKOROČNI UKREPI IN AKTIVNOSTI V ČASU TRAJANJA KRIZE	52
3.3	UKREPI PO ZAKLJUČKU KRIZE	53
4	NAVODILA ZA EVALVACIJO IZVAJANJA KRIZNEGA NAČRTA	54
5	LITERATURA IN VIRI	55
	PRILOGA 1: SEZNAM NAČRTOV ZAŠČITE IN REŠEVANJA OB NESREČAH V OBČINI LAŠKO	56

PRILOGA 2: SEZNAM KONTAKTOV POMEMBNIH DELEŽNIKOV ZA UPRAVLJANJE S KRIZAMI V OBČINI LAŠKO	Napaka! Zaznamek ni definiran.
PRILOGA 3: SEZNAM POMEMBNEJŠIH TURISTIČNIH PONUDNIKOV V OBČINI LAŠKO	Napaka! Zaznamek ni definiran.

KAZALO GRAFOV, SLIK IN TABEL

Graf 1: Število domačih in tujih gostov v občini Laško v obdobju 2018–2024.....	14
Graf 2: Število prenočitev domačih in tujih gostov v občini Laško v obdobju 2018 - 2024	14
Graf 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov po mesecih v občini Laško v letu 2024.....	15
Slika 1: Temeljni koncept kriznega managementa v turizmu.....	4
Slika 2: Prikaz ukrepov in aktivnosti po glavnih fazah	24
Tabela 1: Pregled možnih kriz v občini Laško s pomembnim vplivom na turizem	7
Tabela 2: Najpomembnejše kulturnozgodovinske znamenitosti v občini Laško.....	11
Tabela 3: Okvirno letno število obiskovalcev pomembnejših kulturnih znamenitosti v občini Laško ..	12
Tabela 4: Seznam večjih prireditev v občini Laško z udeležbo turistov in dnevnih obiskovalcev	13
Tabela 5: Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč ter služb za podporo pri reševanju v občini Laško.....	16
Tabela 6: Krizna skupina za turizem destinacije Laško	19
Tabela 7: Pripomoček za pripravo poročila o številu in stanju turistov in dnevnih obiskovalcev v destinaciji	26
Tabela 8: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji.....	28
Tabela 9: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize.....	35
Tabela 10: Temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja.....	43
Tabela 11: Opomnik za pripravo pisnih postopkov za delovanje skupine za krizno komuniciranje	44
Tabela 12: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja	45
Tabela 13: Zasnova izjave za javnost.....	46
Tabela 14: Seznam Načrtov zaščite in reševanja ob nesrečah v občini Laško.....	56
Tabela 15: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč ter seznam služb za podporo pri reševanju v občini Laško.....	Napaka! Zaznamek ni definiran.
Tabela 16: Seznam kulturnih in drugih prizorišč v občini Laško	Napaka! Zaznamek ni definiran.

Tabela 17: Seznam medijev in njihovi kontakti**Napaka! Zaznamek ni definiran.**

Tabela 18: Kontaktni podatki LAS Raznolikost podeželja, STO in MGTS**Napaka! Zaznamek ni definiran.**

Tabela 19: Seznam pomembnejših turističnih ponudnikov v občini Laško.....**Napaka! Zaznamek ni definiran.**

SEZNAM KRATIC

CZ	Civilna zaščita
EMS	European Macroseismic Scale
ETC	European Travel Commission
GRS	Gorsko reševalna služba
LAS	Lokalna akcijska skupina
LTO	Lokalna turistična organizacija
MGTS	Ministrstvo za gospodarstvo, turizem in šport
NEK	Nuklearna elektrarna Krško
NIJZ	Nacionalni inštitut za javno zdravje
NVI	Nacionalni veterinarski inštitut
OE	Območna enota
OKC PU	Operativno - komunikacijski center policijske uprave
OU	Območni urad
PGD	Prostovoljno gasilsko društvo
PGE	Poklicna gasilska enota
ReCO	Regijski center za obveščanje
RKB zaščita	Radiološka, kemijska in biološka zaščita
STA	Slovenska tiskovna agencija
STIK Laško	Center za šport, turizem, informiranje in kulturo Laško
STO	Slovenska turistična organizacija
SURS	Statistični urad Republike Slovenije
UNWTO	United Nation World Tourism Organization
UVHVVR	Uprava Republike Slovenije za varno hrano, veterinarstvo in varstvo rastlin

1 UVOD

V sodobnem turizmu se destinacije soočajo z izzivi, ki presegajo običajne gospodarske spremembe in varnostne grožnje. Zadnjih nekaj let smo priča številnim krizam, ki so močno vplivale na dinamiko turističnega trga. Poleg že dolgo znanih izzivov, kot so gospodarske recesije in varnostni incidenti, so se pojavile nove oblike kriz, med katerimi izstopajo globalne pandemije, ekstremni vremenski pojavi ter geopolitična in okoljska negotovost. Primer pandemije COVID-19 je opozoril, kako hitro se lahko spremenijo navade in pričakovanja turistov, medtem ko so ekstremni vremenski dogodki, kot so nenadne poplave ali suše, neposredno vplivali na turistično infrastrukturo in privlačnost destinacij. Poplave, ki so v letu 2023 močno prizadele Slovenijo, so jasno pokazale, da imajo takšne krize močan vpliv na poslovanje posameznih turističnih ponudnikov in celotne turistične destinacije.

Ti dogodki so poudarili pomembnost načrtovanja in izvajanja kriznega managementa na ravni destinacij, še posebej ker se narava in obseg kriz hitro spreminjata in postajata vse bolj nepredvidljiva. Po podatkih European Travel Commission (ETC) se bodo turistični deležniki v prihodnjih letih morali soočiti z večplastnimi krizami, ki bodo zahtevale učinkovite in celostne odzive. Potencialni učinki kriz na mednarodni turizem se bodo verjetno povečali, saj turizem postaja vedno bolj mobilni in globalno prepleten (ETC, 2024). Učinkovite strategije za krizno pripravljenost, odziv in okrevanje bodo zato postajale vse bolj pomembne. 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 5.17 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.

Pri reševanju kriz v turizmu je ključna vloga lokalnih turističnih organizacij (LTO), saj te organizacije delujejo kot most med turističnimi ponudniki, turisti in pristojnimi institucijami za zaščito in reševanje. Pri tem je potrebno poudariti, da LTO ne posegajo neposredno v operativne naloge civilne zaščite, ampak imajo ključno vlogo v podpori pristojnim institucijam pri upravljanju kriz v turizmu. Njihova primarna naloga je skrb za varnost in dobro počutje turistov, ki so že v destinaciji, ter zagotavljanje podpore tistim, ki imajo načrtovane rezervacije. Hkrati pomagajo turističnim ponudnikom pri usklajevanju ukrepov in okrevanju po krizi. S takšnim pristopom lahko LTO zagotovijo, da se turizem v destinaciji hitreje in učinkoviteje prilagodi kriznim razmeram ter ohranja trajnostno rast in razvoj.

S ciljem zagotavljanja trajnostnega razvoja je destinacija Laško leta 2015 podpisala Zeleno politiko Slovenskega turizma in s tem vstopila v Zeleno shemo v okviru katere je po dolgotrajnem postopku ocenjevanja pridobila znak Slovenia Green bronze. V letu 2019 je destinacija pridobila znak Slovenia Green GOLD, v ponovnem ocenjevanju v letu 2022 pa znak Slovenia Green Platinum.

Namen tega kriznega načrta je zagotoviti, da bo destinacija Laško sposobna hitro prepoznati, oceniti in obvladati krizne situacije. S tem celovitim pristopom želi zaščititi turistične vire, ohraniti zaupanje domačih in mednarodnih obiskovalcev ter prispevati k dolgoročni trajnosti in konkurenčnosti

destinacije. Načrtovani ukrepi in postopki v kriznem načrtu bodo omogočili proaktivno odzivanje na nepredvidene dogodke ter zagotovili, da bo Laško tudi v prihodnosti ostala priljubljena in varna destinacija za vse obiskovalce.

1.1 STRUKTURA DOKUMENTA

Dokument je strukturiran v dva glavna dela, ki skupaj predstavljata celovit pristop k obvladovanju kriz v turizmu:

- ➔ **Krizni načrt** (Poglavje 2), ki po uvodni predstavitvi temeljnega koncepta upravljanja s krizami v turizmu vključuje nabor ukrepov in aktivnosti, ki se izvajajo v času pred krizo, s ciljem zagotoviti čim višjo stopnjo pripravljenosti na morebiten pojav kriznih situacij z vplivom na turizem. V tem poglavju je predstavljen tudi pregled možnih kriz v destinaciji, organiziranost kriznega upravljanja ter natančen načrt ukrepov in aktivnosti, ki jih izvajamo pred nastopom kriz.
- ➔ **Navodila in smernice za aktivacijo kriznega načrta** (Poglavje 3), ki vsebuje pregled ukrepov in aktivnosti, ki se izvajajo v primeru pojava določene krize z vplivom na turizem. Ukrepi in aktivnosti so razdeljeni na nujne ukrepe, ki se izvedejo takoj po nastopu krize, kratkoročne ukrepe in aktivnosti, ki so namenjeni odzivu med trajanjem krize ter na ukrepe po zaključku krize.

V zaključnem delu dokumenta (Poglavje 4) so predstavljena kratka 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 kriz je Priročnik UNWTO za krizno komuniciranje (UNWTO, 2011) in najnovejše Poročilo ETC z naslovom »Crises in Tourism: Impacts and Lessons from European Destinations«, v katerem so predstavljeni primeri dobrih praks reševanja aktualnih kriz v evropskih turističnih destinacijah (ETC, 2024). Pregledali smo tudi načrte zaščite in reševanja ob pojavu najbolj verjetnih naravnih nesreč in drugih kriz v občini Laško, 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 zaščite in reševanja je v Prilogi 1 Kriznega načrta za turizem. Seznam ocen ogroženosti in načrtov zaščite in reševanja se redno dopolnjuje z novimi ali dopolnjenimi ocenami, ki jih pripravlja Štab CZ občine Laško.

Dodatne informacije in podatke smo pridobili in preverili na delavnici s ključnimi deležniki, ki imajo pomembne vloge pri upravljanju s krizami v občini Laško, dne 29.1. 2025 v Laškem.

Krizni načrt smo predstavili turističnim ponudnikom na delavnici dne 26.3.2025.

2 KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM

Cilj priprave kriznega načrta za turizem je zmanjšati tveganja za nastop kriznih situacij in zagotoviti visoko stopnjo pripravljenosti za učinkovit odziv, s čimer se minimalizirajo negativni vplivi na turistično dejavnost. Pri pripravi načrta smo se opirali na temeljni koncept upravljanja s krizami po Faulknerju (COMCEC, 2017), ki predvideva vnaprej določene strategije, procese in ukrepe, namenjene preprečevanju ali učinkovitemu reševanju kriz. Ta koncept velja tako za celotno destinacijo kot za posamezne turistične ponudnike.

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 oziroma upravljanje s krizami je splet strateških pristopov in operativnih ukrepov, ki se načrtujejo, preizkušajo in izpopolnjujejo v času, ko kriza še ni nastopila, z namenom, da delujejo optimalno ob njenem pojavu. Ključni elementi tega koncepta so:

Preventivno načrtovanje in pripravljenost, ki vključuje:

- Sistematično prepoznavanje tveganj in ugotavljanje ranljivosti turističnega sektorja.
- Vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj.
- Izobraževanje in usposabljanje turističnih ponudnikov ter redno posodabljanje kriznega načrta.

Organiziranost in koordinacija, ki vključuje:

- Upravljanje s krizami kot sestavni del celostnega upravljanja turistične destinacije.
- Aktivno sodelovanje lokalne turistične organizacije in vseh ključnih deležnikov na lokalni, regionalni in državni ravni.
- Jasno razdelitev odgovornosti in vzpostavitev kriznih komunikacijskih protokolov.

Upravljanje s krizami v destinaciji je torej 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 občine, regije in države.

Upravljanje s krizami zajema tri glavne faze in sicer:

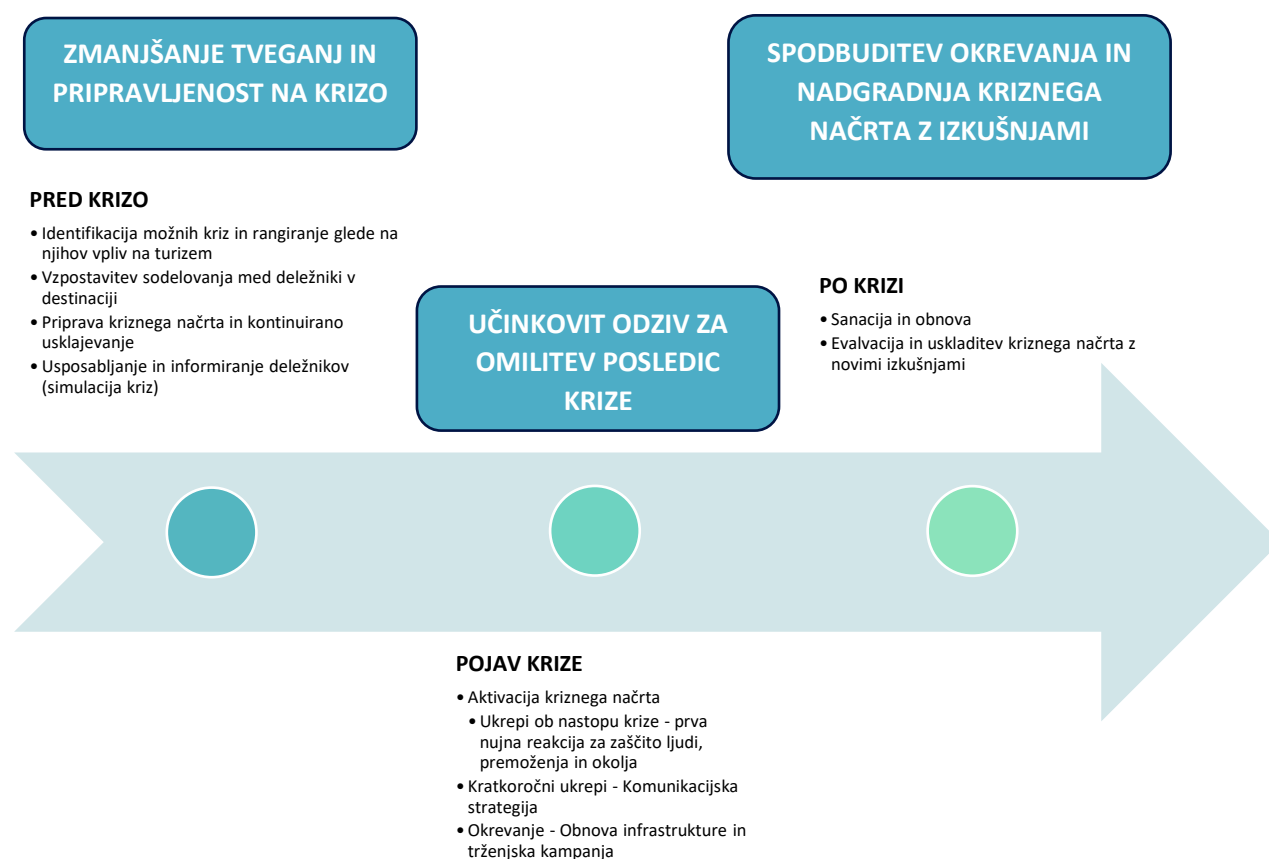
- pred krizo,
- ob nastopu krize in
- po krizi.

Glavni cilj kriznega managementa v fazi pred krizo je, da se destinacija, pa tudi posamezni turistični ponudniki, čim bolje pripravijo na možne krize. 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.

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, ki vključuje oceno resnosti kriznega dogodka in zagotavljanje 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)

Pomembno je poudariti, da priprava kriznega načrta ni enkraten dogodek, temveč kontinuiran proces, ki zahteva redno spremljanje tveganj, posodabljanje strategij in tesno sodelovanje med vsemi deležniki. S tem celostnim pristopom želimo zagotoviti, da bo destinacija pripravljena na odziv v vseh fazah kriznega dogodka ter omogočiti hitro okrevanje in dolgoročno stabilnost turizma.

2.2 MOŽNE KRIZE V DESTINACIJI LAŠKO

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 Eyjafjallajökull 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 krize so v 20. in 21. stoletju zelo aktualne, trenutne okoliščine, dogajanje na Bližnjem Vzhodu in vojna v Ukrajini pa razlog za skrb tudi v prihodnje. Politične negotovosti v državah namreč pomembno vplivajo na zaznavo privlačnosti destinacije in povzročajo odpovedi zlasti tujih turističnih rezervacij (npr. vojna v Ukrajini vpliva na podobo Evrope in predvsem sosesdnjih držav kot nevarne destinacije, kar je močno prizadelo baltske dežele. Latvija je tako v letu 2023 zabeležila najnižji obisk mednarodnih turistov po pandemiji (-34 %), sledita ji Estonija (-15 %) in Litva (-14 %) (ETC, 2024)). Kljub temu, da je Slovenija prepoznana kot politično stabilna in varna država, pa politična nestabilnost v regiji lahko pomembno vpliva tudi 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 COVID-19, 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, porušitev velikih vodnih pregrad, 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 zmanjša povpraševanje po potovanjih.

Posamezna območja so različno dovzetna za posamezne krize. V kriznem načrtu za turizem destinacije Laško izpostavljamo 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.

Med možnimi krizami v občini Laško najbolj izstopajo **naravne nesreče** in sicer **poplave, potres, zemeljski plazovi in požar v naravnem okolju**. Med pomembnejše krize, ki lahko pomembno vplivajo na turizem v občini, sodijo še **nesreče v železniškem in zračnem prometu** in **nesreče z nevarnimi snovmi**. Te nesreče imajo lahko za posledico druge verižne nesreče, kot so motena oskrba s pitno vodo, električno energijo, komunikacijo, nedostopnost določenih naselij zaradi poškodb cestnišč, kar vpliva na moteno oskrbo prebivalcev in tudi turistov. Druge nesreče in krize so sicer manj verjetne. Med možne krize uvrščamo tiste, ki bi lahko imele velik vpliv na turizem, predvsem zaradi verižnih nesreč.

Pregled možnih kriz s stopnjo tveganja in vplivom na turizem v občini Laško je predstavljen v Tabeli 1.

Tabela 1: Pregled možnih kriz v občini Laško s pomembnim vplivom na turizem

NARAVNE NESREČE • poplave • potres • zemeljski plazovi • požari v naravi • neurja, vihar, močan veter, toča in udar strele
INDUSTRIJSKE NESREČE • nesreče v železniškem prometu • nesreče v zračnem prometu • nesreče z nevarnimi snovmi • jedrska ali radiološka nesreča • nesreče v cestnem prometu • požari na industrijskih objektih • požari na prometnih sredstvih
ZDRAVSTVENE KRIZE • poškodbe večjega obsega (aktivnosti v naravi, prireditve) • zastrupitve večjega obsega (velike prireditve ali verižna nesreča zaradi naravnih ali industrijskih nesreč (onesnaženje pitne vode, zraka) • nalezljive bolezni, epidemije in pandemije (širše regije) • zastrupitve v gostinskih obratih • posebno nevarne bolezni pri živalih
DRUŽBENE, POLITIČNE IN GOSPODARSKE KRIZE • gospodarske recesije • politična nestabilnost • vojaški spopadi v regiji
KRIZA UPRAVLJANJA S TURIZMOM • nezadostna finančna in druga sredstva za upravljanje turizma v občini • pasivnost turističnih ponudnikov za skupno upravljanje destinacije

Vir: Lasten

Med najbolj verjetne **naravne nesreče** v destinaciji Laško uvrščamo, **poplave in zemeljske plazove**, ki so povezane z vedno bolj pogostimi neurji. Zelo verjetne naravne nesreče pa so tudi **potres** in **požari v naravnem okolju**.

Glede na geografske, podnebne in hidrološke značilnosti zahodnoštajerske regije **občina Laško spada med zelo poplavno ogrožene** in je ocenjena z najvišjo 5. stopnjo ogroženosti. Poplave se v občini pojavljajo skoraj vsako leto, najpogosteje v spomladanskem in jesenskem času, medtem ko hudourniške poplave zaradi nenadnih močnih nalivov in neurij ogrožajo tudi poletno obdobje. Reka Savinja, ki teče skozi Laško od severa proti jugu in se izliva v reko Savo, razdeli območje na dva dela, pri

čemer so poplavljenе vse nižje ležeče površine vzdolž njenih bregov. Poleg tega manjši vodotoki, kot so Lahomnica, Rečica, Ična in Gračnica, na ilovnatih peščenih strminah pogosto sprožijo **zemeljske plazove**. Glavni vzroki za poplave so dolgotrajno deževje in močne odjuge v Kamniško-Savinjskih Alpah, močni nalivi na širšem območju Celja in Pohorja ter lokalne nevihtne padavine. Potencialni vir poplav na območju občine Laško so tudi vodne akumulacije (Slivniško jezero, Šmartinsko jezero, Velenjsko jezero, Šoštanjsko jezero, Žovnevsko jezero in Škalsko jezero) v primeru nenadne porušitve jezov. Te vrste poplav so še posebej nevarne, saj se jih za razliko od drugih poplav ne da vnaprej predvideti. Posledice poplav so obsežne: prizadeta so urbana območja, med katerimi sta mesto Laško, Marija Gradec in Rimske Toplice, industrijski objekti, kmetijska zemljišča, cestna infrastruktura, **zdravilišče, gostinski objekti in druga turistična infrastruktura**. Poplave poleg materialne škode pogosto sprožijo tudi verižne nesreče, kot so izlitje nevarnih snovi, prevrnitev cistern z naftnimi derivati ter motnje v cestnem in železniškem prometu ter oskrbi z električno energijo, toplotno energijo, plinom in pitno vodo in s tem povezan pojav nalezljivih bolezni pri ljudeh in živalih (Občina Laško, 2022).

Občina Laško v celoti leži v pasu večje **potresne nevarnosti** (intenziteta VIII EMS¹) in spada v 5. razred ogroženosti. Na območju občine bi poleg prebivalstva bile ogrožene tudi živali, objekti in kulturna dediščina ter komunalna in cestna infrastruktura. Predvsem za urbano središče Laškega je značilna gradnja starejšega izvora, ki ni grajena protipotresno. Sem spadajo tudi Zdravilišče Laško in Zdravilišče Rimske Toplice. Potres lahko povzroči posledično še vrsto verižnih nesreč kot so požari, plazenje tal, poplave v primeru porušitve jezov in zaježitve vodotokov ter onesnaženje okolja z nevarnimi snovmi. Občina ima izdelan Načrt zaščite in reševanja ob potresu (Občina Laško, 2015).

Požari v naravi predstavljajo veliko nevarnost v občini Laško zlasti v večjih gozdnih kompleksih, predvsem tam, kjer je večja poraslost z iglastim drevjem. Možnost večjih gozdnih požarov nastaja predvsem v zgodnjih pomladnih sušnih obdobjih. Na območju Laškega predstavlja posebno izrazito nevarnost gozdni kompleks Huma, od koder bi se požar prav lahko razširil v smeri Tovstega in Ojstrega. Posebno izpostavljen je gozdni kompleks nad železniško progo Zidani Most - Radeče, kjer so že večkrat divjali hujši požari, katerih gašenje je izredno težavno zaradi konfiguracije terena. Drugi večji gozdni kompleksi so še v predelih Jurkloštra, Brez, Vrha, Širja, Rimskih toplic, Sedraža, Maliča, Šmohorja, Rifengozda in Brstnika. Po izkušnjah do požarov v naravi prihaja najpogosteje zaradi malomarnosti (požigi), zaradi naravnih pojavov (strele) in zaradi posrednih vzrokov človeške dejavnosti (železnica).

Veliko nevarnost v občini predstavljajo tudi **požari v urbanih naseljih in v industrijskih območjih**. Požarno je obremenjeno predvsem **mestno jedro Laškega**, kjer gre za stare pozidave, pri čemer so uporabljeni pretežno leseni materiali. Med objekte, ki dodatno ogrožajo okolico pa lahko štejemo **bencinske servise** v Laškem (Petrol, Interina), Jurkloštru (Petrol) in **industrijska podjetja** TIM Laško (požar, eksplozija, nevarne snovi), Paron Laško (požar) in Sadeko Gračnica (požar). Vsak izbruh požarov v teh objektih lahko povzroči zelo veliko škodo na gospodarskih objektih, nevarnost za življenje zaposlenih in hudo obremenitev za okolje. Omenjena podjetja morajo imeti izdelane dokumente o zaščiti in reševanju v slučaju požara in ustrezno usposobljene ljudi. Požari lahko povzročijo verižne

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

nesreče, kot so nesreče ali motnje v cestnem in železniškem prometu, motnje v oskrbi z električno energijo, plinom in pitno vodo in onesnaženost zraka. Za ukrepanje ob požarih je zadolžena občinska gasilska javna služba, ki v svojih načrtih opredeli vse potrebno za uspešno izvajanje ukrepov in nalog za izvajanje zaščite, reševanja in pomoč, zato se posebnega občinskega načrta zaščite in reševanja ob požarih ne izdeluje (Občina Laško, 2003).

Med možne **industrijske nesreče** v občini poleg požarov v industrijskih objektih uvrščamo **tudi nesreče z nevarnimi snovmi, nesreče v železniškem prometu, nesreče zrakoplovov ter jedrske in radiološke nesreče.**

Nevarnost nesreče z nevarnimi snovmi obstaja pri **prevozu nevarnih snovi** po cesti in predvsem po železnici. Skozi Laško pelje proga Ljubljana – Zidani Most, ki je najbolj obremenjen odsek slovenskega železniškega križa, po katerem dnevno pelje tudi do 100 vlakov, ki prevažajo tudi nevarne snovi. Največji delež (70 %) prevoženih nevarnih snovi, predstavljajo naftni derivati, ki v tekočem stanju lahko ob razlitju prodirajo globoko v zemljišče in tako onesnažujejo ali celo uničujejo zaloge pitne vode. Vzrok za nastanek železniške nesreče so lahko poplave, predvsem na poplavno nevarnem odseku med Laškim in Celjem, kjer lahko pride ob visokih vodah do erozije - spodjedanja nosilnega nasipa proge, kar ima lahko za posledico posedanje proge in posledično iztirjanje vlakovnih kompozicij. **Stopnja ogroženosti zaradi železniške nesreče** v občini Laško je 3, kar pomeni srednjo stopnjo ogroženosti (Občina Laško, 2003).

Tveganje za **nesreče z nevarnimi snovmi** predstavljajo tudi podjetje TIM Laško in bencinski servisi v občini, ki skladiščijo naftne derivate in z njimi manipulirajo. Ob nesrečah z nevarno snovjo se z zelo veliko verjetnostjo pričakuje požare, eksplozije ter posledično tudi porušitve bližnjih objektov. **Bencinski servis je v neposredni bližini Hotela Thermana Park Laško**, kar bi imelo v primeru nesreče izjemno velik vpliv na turizem v destinaciji. Ob izpustih pa lahko pride do kontaminacije ozračja ali podtalnice, kar je lahko vzrok zastrupitev ljudi v neposredni bližini. 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 in tudi zelo velik vpliv na turizem.

Zaradi številnih zračnih poti, ki prepletajo zračni prostor RS, in stalnim naraščanjem števila preletov, med industrijske nesreče uvrščamo tudi **nesreče zrakoplovov**. Mednarodne zračne poti nad območje občine Laško potekajo v smeri sever – jug. S stališča nevarnosti nastanka nesreče zrakoplova je ogrožen ves prostor občine kar pomeni, da so na območju občine Laško možne nesreče manjšega in večjega obsega. Na območju občine sicer ni letališč ali vzletišč. V širšem območju občine Laško pa so evidentirana tri letališča, na katerih se odvija mednarodni promet (letališče Edvarda Rusjana v Mariboru, letališče Zagreb in mešano letališče Cerklje ob Krki). Na območju zahodno Štajerske regije, v katero spada občina Laško, pa so registrirana še tri javna letališča lokalnega pomena (Letališče Celje, Letališče Šošotanj in Letališče Slovenske Konjice) iz katerih se letno opravi okrog 1600 poletov z jadralnimi letali in motornimi letali tudi nad občino Laško (Občina Laško, 2019). Možne žrtve nesreče zrakoplova niso samo potniki v zrakoplovu, ampak tudi ljudje na zemlji, kamor pade zrakoplov. Posledice padca zrakoplova so odvisne od kraja strmoglavljenja in so posredne in neposredne. Nesreča zrakoplova na naseljeno območje lahko povzroči požare ali eksplozije ter tako ogrozi življenje ljudi in živali, poškodbe ali uničenje infrastrukture in kulturne dediščine, ter nesreča zrakoplova z nevarnim blagom, lahko povzroči nenadzorovano uhajanje ali odtekanje nevarnega blaga v okolje in s tem

nastanek požara ali eksplozije. Občina Laško sodi v 3. stopnjo ogroženosti za nesrečo zrakoplova, kar pomeni veliko ogroženost. Občina ima izdelan Delni občinski načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova v občini Laško (Občina Laško, 2019 a).

Pomemben vpliv na turizem bi imela **jedrska ali radiološka nesreča** v Nuklearni elektrarni Krško (NEK), pa tudi nesreče v drugih jedrskih² in sevalnih objektih v Republiki Sloveniji, jedrske ali radiološke nesreče v tujini z močnim vplivom na RS in druge radiološke nesreče z viri ionizirajočega sevanja. Možen vzrok nesreče je lahko tudi padec zračnega plovila, ki prevaža radioaktivni material in padec satelita z radioaktivnimi snovmi. Na podlagi regijske in občinske ocene ogroženosti je Občina Laško razvrščena v območje oddaljenosti 10-25 km od NEK kar predstavlja 3. razred ogroženosti in s tem veliko stopnjo ogroženosti (Občina Laško, 2017 b).

Na območju občine Laško so možne tudi **zdravstvene krize**, kot so **epidemije in pandemije pri ljudeh večjega obsega, in pa pojav nalezljivih bolezni kot posledice naravne ali druge nesreče**. Občina ima izdelan Občinski načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh (Občina Laško, 2020). Množični pojav posebno nevarnih bolezni pri živalih ima velik vpliv na ugled destinacije, zato jo izpostavljamo med možnimi zdravstvenimi krizami. Verjetnost za pojav posebno nevarnih bolezni pri živalih je sicer ob izvajanju zakonsko predpisanih preventivnih ukrepov in ukrepov za preprečevanje bolezni pri živalih sicer majhna. Občina je razvrščena v 3. razred ogroženosti in ima izdelan delni načrt za izvajanje določenih zaščitnih ukrepov v primeru pojava posebno nevarnih bolezni živali (Občina Laško, 2019 a).

Poleg tega pa v destinaciji Laško obstoji tudi tveganje za pojav določenih zdravstvenih kriz, za katere niso pripravljeni posebni načrti za zaščito in reševanje, ker je verjetnost njihovega nastanka zelo majhna. Te so: **možnost poškodbe večjih skupin v primeru prireditve z večjim številom udeležencev in izvajanjem aktivnosti v naravi za večje število gostov ter zastrupitve večjega obsega**. V tem okviru obstoji tveganje za zastrupitev na največji prireditvi Pivo in cvetja Laško. **Množična zastrupitev na prireditvi bi imela izjemno velik vpliv na ugled destinacije**, zato to nevarnost še posebej izpostavljamo. Vedno pa obstaja tudi **možnost zastrupitve 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. Verjetnost **terorističnega napada**, ki bi pomenila nevarnost za prebivalstvo v občini Laško, je zelo majhna.

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 Občine Laško ali nezainteresiranosti 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 občina ustrezno urejeno upravljanje turizma v okviru STIK Laško.

² Na območju 1000 km od Slovenije deluje 86 jedrskih elektrarn, od tega jih je 19 v 500 km pasu.

2.3 ORGANIZIRANOST KRIZNEGA UPRAVLJANJA DESTINACIJE

Krizno upravljanje je del upravljanja turistične destinacije Laško, 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 STIK Laško**. 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 in po dogovoru z vodjem posamezne intervencije).

Za krizno upravljanje v turizmu je STIK Laško 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 strnjen pregled turistične ponudbe destinacije in seznam glavnih 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 STRNjen POVZETEK TURISTIČNE PONUDBE IN TURISTIČNIH PONUDNIKOV V DESTINACIJI

Laško je destinacija v osrčju Slovenije, znana po svoji naravni lepoti, kulturni dediščini in tradiciji termalnih voda. Ponuja številne možnosti za aktivni turizem, zlasti pohodništvo in kolesarjenje ob reki Savinji in v Posavskem hribovju. Mesto se ponaša z zdravilišči, kot sta Thermana Laško in Rimske terme, katerih zdravilne vode so osrednji turistični produkt. Laško je idealno izhodišče za raziskovanje narave in kulture ter za sproščanje v zdraviliških nastanitvah.

Kulturna dediščina vključuje zgodovinske znamenitosti, kot so grad ter srednjeveški Laški trg. Najpomembnejše kulturnozgodovinske znamenitosti v občini Laško so predstavljene v Tabeli 2.

Tabela 2: Najpomembnejše kulturnozgodovinske znamenitosti v občini Laško

KULTURNOZGODOVINSKE ZNAMENITOSTI
Cerkev blaženega Antona Martina Slomška
Cerkev matere Božje
Cerkev sv. Katarine
Cerkev sv. Krištofa
Cerkev sv. Martina
Cerkev sv. Mihaela
Dvorec Lilijskih

KULTURNOZGODOVINSKE ZNAMENITOSTI
Grad Tabor
Graščina Lilijskih
Kartuzija Jurklošter
Kip kralja piva
Kulturni center Laško
Muzej Laško
Trgi starega mestnega jedra – Aškerčev, Orožnov in Valvasorjev trg
Trški špital

Vir: STIK, 2025

Med njimi v Tabeli 3 posebej izpostavljamo objekte kulturne dediščine z največjim obiskom in možno koncentracijo gostov.

Tabela 3: Okvirno letno število obiskovalcev pomembnejših kulturnih znamenitosti v občini Laško

KULTURNA ZNAMENITOST	ŠTEVILO OBISKOVALCEV (na leto)
Kartuzija Jurklošter	660
Kulturni center Laško	21.000
Muzej Laško	4.700
SKUPAJ	26.360

Vir: STIK, 2025

Seznam upravljalcev pomembnejših kulturnih in drugih znamenitosti v občini Laško in njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Laško se ponaša z več **naravnimi vrednotami**, ki so pomembne za turistično ponudbo. Med najpomembnejšimi so reka Savinja, ki teče skozi Laško in ponuja priložnosti za vodne aktivnosti, ribolov ter pohodništvo ob njeni brežini. Ponuja tudi slikovite poglede na okolico in je pomemben naravni element v mestni pokrajini. Posavsko hribovje z gozdovi je odlično za pešačenje, kolesarjenje in druge aktivnosti na prostem. Nudi lepe razglede, mirno okolje in biotsko pestrost, kar privablja ljubitelje narave. Laško je znano po svojih zdravilnih termalnih vrelih, ki so uporabljeni v zdraviliščih, kot so Thermana Laško in Rimske terme. Voda ima ugodne učinke na zdravje in je osrednji del turistične ponudbe zdravilišč. Mesto in okolica sta bogata z zelenimi površinami, ki ponujajo sproščujoče sprehode in počitek v naravi.

Dodatno so na voljo doživetja v okviru čebelarstva, zeliščarstva in Pivovarne Laško, ki deluje že od leta 1825. Obiskovalci lahko uživajo v izjemnih lokalnih izdelkih, kot so pivo, med in zelišča.

Sekundarna turistična ponudba občine Laško zajema nastanitvene objekte, gostinske objekte, izletniške kmetije, turistično informacijski center, številna društva (turistična, kulturna, športna in druga društva), druge ponudnike turističnih in s turizmom povezanih dejavnosti ter javno turistično in športno infrastrukturo, v katero uvrščamo urejene kolesarske in pohodniške poti in športno dvorano Tri lilije. STIK Laško ima pripravljen in sproti ažuriran Seznam turističnih ponudnikov z njihovimi kontakti. Skrbnik seznama je vodja kriznega komuniciranja. Seznam je v Prilogi 2 kriznega načrta.

Po podatkih STIK Laško (STIK Laško, 2025) je bilo ob koncu leta 2024 v občini Laško registriranih **2.615 turističnih ležišč**. Največ ležišč je v večjih hotelih v bližini Savinje, manj pa v apartmajih, penzionih, gostiščih in planinskih kočah. V destinaciji sta tudi dve turistični kmetiji in štiri urejena počivališča za avtodome. Ponudbo turističnih nastanitev dopolnjujejo **gostinski obrati s ponudbo hrane in pijač**.

Destinacija ima bogato ponudbo pohodniških (18 poti) in kolesarskih poti (10 poti), ki dopolnjujejo športno ponudbo v športni dvorani Tri lilije. Poleg pohodništva in kolesarjenja destinacija ponuja številna druga aktivna doživetja v naravi kot so ribiška doživetja na rekah ali jadralno padalstvo z laških vrhov ter vadbo v parku dobrega počutja.

Sestavni del turistične ponudbe so tudi **prireditve**. Med prireditvami v občini Laško najbolj izstopa tradicionalni Festival Laško Pivo in cvetje, ki letno privabi v destinacijo 10.000 obiskovalcev. Z vidika turizma in s tem povezano večjo koncentracijo turistov in dnevnih obiskovalcev pa so pomembne tudi prireditve, ki so predstavljene v spodnji tabeli.

Tabela 4: Seznam večjih prireditev v občini Laško z udeležbo turistov in dnevnih obiskovalcev

PRIREDITEV	Okvirno število udeležencev
Festival Laško Pivo in cvetje	10.000
Guštfest	800
Martinovo	200
Žegnanje konj	150
Praznično Laško	1000
Pustna povorka	150

Vir: STIK, 2025

Pregled turistične infrastrukture in doživetij za preživljanje prostega časa v naravi je predstavljen na spletni strani: <https://lasko.info/>.

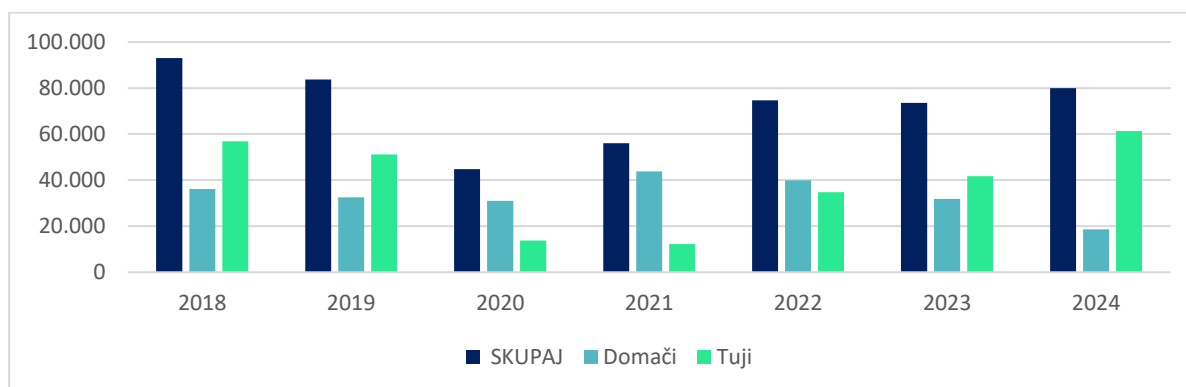
Seznam turističnih ponudnikov in kulturnih znamenitosti s kontakti odgovornih oseb je v Prilogi 2 kriznega načrta in se redno ažurira.

Ostali pomembnejši deležniki v turizmu v destinaciji so še turistična društva, kulturna društva, športna in številna druga društva. STIK Laško ima pripravljen seznam društev z njihovimi kontakti. Skrbnik seznama društev s kontakti je vodja kriznega komuniciranja.

Turistični promet v destinaciji Laško

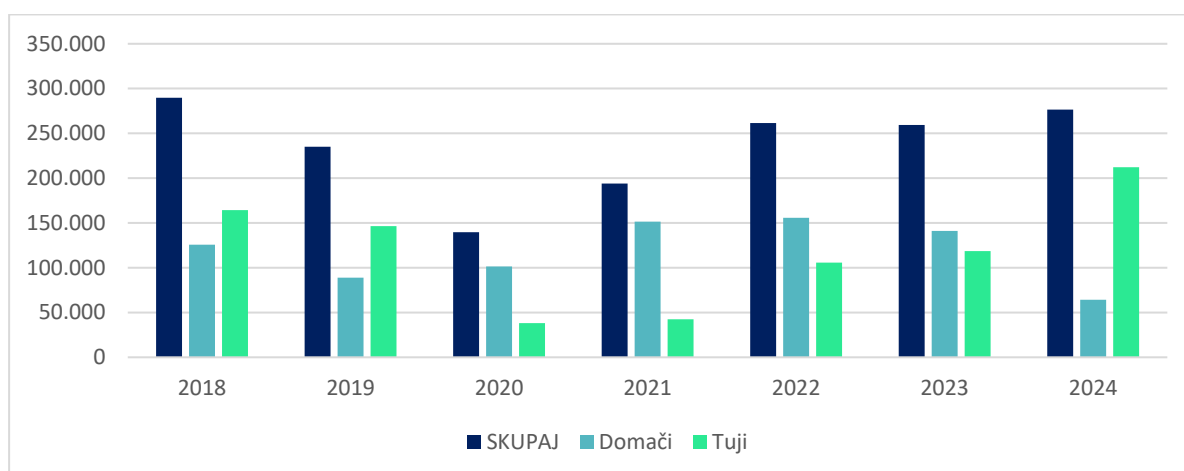
Po statističnih podatkih je Laško v letu 2024 obiskalo 79.932 turistov (Graf 1), ki so skupaj ustvarili 276.639 nočitev (Graf 2). V strukturi gostov, z izjemo obdobja pandemije COVID-19, prevladujejo tuji gosti. V letu 2024 je delež tujih gostov in njihovih prenočitev znašal dobrih 76 % vseh prenočitev v občini. V letu 2024 je opazna ponovna rast števila gostov, vendar njihovo število še ne presega števila iz leta 2018, se je pa podaljšala povprečna doba bivanja. Ta v letu 2024 znaša 3,5 dni, medtem ko je v letu 2018 znašala 3,1 dan, pri čemer so domači gosti v tem letu povprečno bivali 3,5 dni, tuji pa le 2,9 dni.

Graf 1: Število domačih in tujih gostov v občini Laško v obdobju 2018–2024



Vir: SURS, februar 2025

Graf 2: Število prenočitev domačih in tujih gostov v občini Laško v obdobju 2018 - 2024

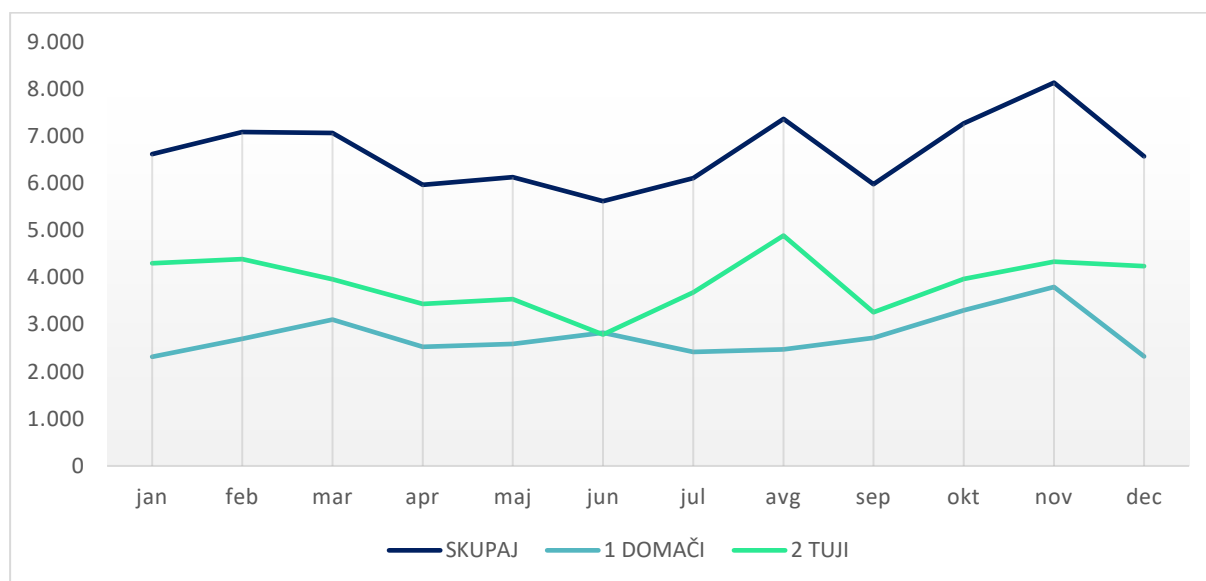


Vir: SURS, februar 2025

Sezonska komponenta

Občina Laško ima sorazmerno enakomerno porazdelitev gostov skozi celo leto. Najbolj obiskana meseca sta avgust in november. V avgustu k temu prispevajo predvsem tuji gosti, novembra pa domači. Z vidika kriznega managementa to pomeni, da je potrebno ohranjati visoko stopnjo pripravljenosti za primer pojava krize skozi vse leto.

Graf 3: Gibanje števila domačih in tujih gostov po mesecih v občini Laško v letu 2024



Vir: (SURS, 2025)

2.3.2 GLAVNI DELEŽNIKI UPRAVLJANJA S KRIZAMI V DESTINACIJI

Organizacije za zaščito, reševanje in pomoč so temelj reševanja kriz. Sistem varstva pred naravnimi in drugimi nesrečami je v Sloveniji organiziran na lokalni, regionalni in državni ravni ter deluje kot enoten sistem, ki omogoča učinkovito odzivanje na krizne situacije. 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 občini Laško deluje **Štab Civilne zaščite Občine Laško**.

Pomembno vlogo pri varstvu pred naravnimi in drugimi nesrečami ima **župan občine Laško**, ki skrbi za priprave in izvajanje zaščitnih ukrepov ter odpravljanje posledic nesreč, imenuje poveljnike in štabe civilne zaščite ter poverjenike za civilno zaščito, sprejema načrte zaščite in reševanja ter vodi zaščito, reševanje in pomoč, organizira evakuacijo prebivalcev v primeru nevarnosti, določa organizacije, ki izvajajo naloge zaščite, reševanja in pomoči. **Občinska uprava** podpira župana in Civilno zaščito z izvajanjem upravnih in strokovnih nalog, zagotavljanjem informacijskih in administrativnih podpornih storitev ter organizacijo dela občinskih sil za zaščito, reševanje in pomoč. Poleg tega pripravlja poročila o nesrečah in sodeluje pri ocenjevanju škode.

Del sistema so tudi **poklicne in prostovoljne gasilske enote**, ki na podlagi javnega pooblastila in v skladu z zakonskimi in drugimi predpisi, skrbijo za pripravljenost, preventivo ter operativno delovanje gasilskih enot na območju občine ob naravnih in drugih nesrečah. V občini Laško gasilsko službo izvajajo **Poklicna gasilska enota Celje, Gasilska zveza Laško in osem prostovoljnih gasilskih društev (PGD)**. Gasilska zveza Laško je pristojna tudi za reševanje na vodi in iz vode.

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 občini Laško za varnost in red skrbi **Policijska postaja Laško**. Za sprejemanje obvestil, interventno vodenje in pomoč policijskih enot je pristojen **Operativno komunikacijski center Policijske uprave**

Celje (OKC PU Celje). 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 občini Laško medicinsko in nujno medicinsko pomoč zagotavlja **Zdravstveni dom Laško**, nujno medicinsko pomoč zagotavlja tudi **Splošna bolnica Celje**, **medicinsko pomoč pa tudi Zdravstvena postaja Rimske Toplice**. Ob pojavu nalezljivih bolezni pri ljudeh se vključi NIJZ OE Celje.

V krizah običajno podpora nudijo tudi **Centri za socialno delo in humanitarne organizacije** (Rdeči križ, Karitas), gospodarske družbe, nevladne organizacije in društva (planinska društva, jamarska društva, lovska društva, potapljaška društva, idr.), ki poleg materialne ter psihosocialne pomoči, organizirajo tudi ekipe nudenja prve pomoči, evakuacije in podobno. Med njimi posebej omenjamo Kinološko društvo reševalnih psov Celje, in Gorsko reševalno službo, Postajo GRS Celje, ki pomagata pri Iskanju pogrešanih in nudita pomoč pri reševanju. Za zagotavljanje komunikacij v času nesreče pomoč nudita Radio kluba Laško in Zidani most.

Ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali pri izvajanju ukrepov sodelujejo delavci OU UVHVVR Celje, NVI Celje in Veterinarska postaja Laško (Občina Laško, 2019 a).

Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč v občini Laško in seznam služb za podporo pri reševanju z vrsto podpore je predstavljen v Tabeli 5. Njihovi kontakti so v Prilogi 2 kriznega načrta.

Tabela 5: Seznam javnih zavodov, služb in ustanov za zaščito, reševanje in pomoč ter služb za podporo pri reševanju v občini Laško

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
ReCO Celje	Splošno obveščanje
Štab Civilne zaščite Laško	Zaščita in reševanje
PGE Celje	Gasilstvo in splošno reševanje
Gasilska zveza Laško	Gasilstvo in splošno reševanje, reševanje na vodi in iz vode
PGD v občini (Laško, Rečica, Sedraž, Rimske Toplice, Zidani most, Jurklošter, Vrh nad Laškim, Šentrupert)	Gasilstvo in splošno reševanje
Regijska RKB enota	Merjenje in dekontaminacija ob nesrečah z nevarnimi snovmi
Policijska postaja Laško	Zaščita in varnost
OKC PU CELJE (113)	Sprejemanje obvestil, interventno vodenje in pomoč policijskih enot
Komunala Laško	Tehnično reševanje
Elektro Celje, Enota Laško	Tehnično reševanje – električno omrežje
VOC CELJE vzdrževanje in obnova cest, d.o.o.	Tehnična pomoč – urejanje cest
Center za socialno delo Celje, Enota Laško	Pomoč iz naslova socialnega varstva, oskrba, psihološka pomoč
Zdravstveni dom Laško	Medicinska pomoč (Nujna medicinska pomoč)
Zdravstvena postaja Rimske Toplice	Medicinska pomoč
Splošna bolnišnica Celje	Medicinska pomoč (Nujna medicinska pomoč)

SLUŽBA	VRSTA PODPORE
NIJZ OE Celje	Pomoč ob epidemiji oz pandemiji nalezljive bolezni pri ljudeh
Območno združenje Rdečega križa Laško	Oskrba, obveščanje svojcev, sodelovanje pri evakuacijah
Župnijska Karitas Laško	Prva pomoč in oskrba
Kinološko društvo reševalnih psov Celje	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju
Radio klub Laško in Zidani most	Tehnična podpora - komunikacija
Gorska reševalna služba, Postaja GRS Celje	Iskanje pogrešanih in pomoč pri reševanju
Veterinarska postaja Laško	Veterinarska pomoč
Zavod za naravno in kulturno dediščino Celje	Zaščita in reševanje predmetov in objektov naravne in kulturne dediščine

Vir: Povzeto po Načrtih za zaščito in reševanje v primeru naravnih in drugih nesreč Občine Laško

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 odgovorna župan in poveljnik CZ občine Laško oziroma njegov namestnik. Obvestila se javnosti posredujejo preko vnaprej pripravljene adreme medijev, ki vključuje naslednje medije:

- Radio Celje,
- Radio Aktual Trbovlje
- RTV Slovenija,
- Slovensko tiskovno agencijo STA,
- Spletno stran občine: <https://www.lasko.si/sl/>.

V občinskih načrtih zaščite in reševanja je seznam vseh novinarjev, ki se jih obvešča v primeru pojava naravne nesreče ali druge krize v občini.

Za takojšnje posredovanje sporočil javnosti se lahko uporabijo tudi letaki kot nenaslovljena pošta na vsa gospodinjstva v občini.

Za komuniciranje z občani Občina Laško objavi tudi brezplačno telefonsko številko.

S ciljem zagotovitve hitrega odziva na krizno situacijo je potrebno zagotoviti tudi posebno obveščanje turistov, turističnih ponudnikov in s turizmom povezanih deležnikov. V ta namen je v Prilogi 2 tega kriznega načrta za turizem **seznam medijev in njihovih kontaktov, ki se jih obvešča v primeru nastopa tveganja ali pojava krize s pomembnim vplivom na turizem**. Seznam se sprti ažurira.

O načinu obveščanja turistov in s turizmom povezanih deležnikov se je potrebno predhodno dogovoriti in uskladiti z glavnim govorcem oz. pristojno osebo za obveščanje o krizi na Občini Laško ali Štabu CZ Občine Laško.

2.3.4 ORGANIZACIJE NA REGIONALNI, DRŽAVNI RAVNI

STIK Laško pri upravljanju s krizami aktivno sodeluje s ključnimi inštitucijami s področja turizma na regionalni in državni ravni, in sicer s/z:

- LAS Raznolikost podeželja,
- Slovensko turistično organizacijo (STO) 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 LAS Raznolikost podeželja, STO in MGTS so predstavljeni v Prilogi 2 kriznega načrta.

V primeru, da bi bili v krizo vključeni tuji gosti, STIK Laško v dogovoru z vodjem intervencije pripravlja podatke in informacije za komunikacijo z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki držav, katerih državljani so ti gosti. Po dogovoru z vodjem intervencije pa lahko vzpostavi tudi kontakt z njimi.

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 deluje in opravlja naloge po dogovoru in v skladu z navodili služb za zaščito in reševanje ter njihovimi skupinami, ki so pooblaščen za upravljanje s krizami v občini, 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 treh 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 6.

Tabela 6: Krizna skupina za turizem destinacije Laško

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
VODJA KRIZNE SKUPINE	- Vodi krizno skupino. - Vodi pripravo, potrditev in ažuriranje kriznega načrta za turizem. - Sprejema odločitve o aktivaciji kriznega načrta. - Skrbi za vzpostavitev informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.). - Vodi pripravo podrobnega načrta reševanja za primer nastopa krize (2.4.2.). - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine v primerih, ko krizna situacija zahteva večje število oseb ali oseb s specifičnimi znanji in kompetencami za reševanje določene krizne situacije. - Potrjuje imenovanje novih članov krizne skupine – predstavnikov pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize. - Organizira, koordinira in vodi sestanke krizne skupine. - Skrbi za komunikacijo krizne skupine s pristojnimi organi za reševanje v destinaciji. - Skrbi za povezovanje in komunikacijo s pristojnimi organi za reševanje krize na regionalnem/nacionalnem nivoju. - Potrjuje / odobri sporočila za javnost. - Je glavni govorec (obveščanje javnosti) v času krize za področje turizma po pooblastilu vodje reševanja krize v občini Laško. - Pripravlja poročila o pričakovanih reakcijah gostov ob pojavu krize. - Skrbi za zagotovitev rezervnega sklada za primer kriz v turizmu v letnih proračunih.
IME IN PRIIMEK	Miha Mirt
ORGANIZACIJA	STIK Laško
FUNKCIJA	direktor
KONTAKTNI PODATKI	041 781 608
NAMESTNIK VODJE KRIZNE SKUPINE	- Opravlja naloge vodje krizne skupine v primeru njegove odsotnosti. Funkcijo vodje prevzame avtomatično v primeru, da vodja krizne skupine ni dostopen v roku 1 ure po pojavu krize. - Sodeluje z vodjo krizne skupine pri izvajanju nalog vodje skupine na podlagi predhodnega dogovora o delitvi nalog med njima. - Prevzame vlogo glavnega govorca v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in po pooblastilu vodje reševanja krize v destinaciji. - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine z novimi člani, če krizna situacija zahteva večje število oseb ali osebe s specifičnimi znanji in kompetencami za ravnanje v posamezni krizi. Predlog posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Pripravi predlog dopolnitve krizne skupine s predstavniki pomembnejših turističnih subjektov, ki so neposredno ogroženi pred ali ob pojavu krize. - 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

FUNKCIJA/VLOGA	NALOGE
	namestitve za goste in njihove svojce, organizacijo prevozov za goste in svojce, svetovanje gostom in svojcem žrtev ipd. Pri tem sodeluje s Štabom CZ oz. z drugim subjektom, ki vodi reševanje krize.
IME IN PRIIMEK	Metka Mavri
ORGANIZACIJA	STIK Laško
FUNKCIJA	Vodja oddelka
KONTAKTNI PODATKI	031 626 768
VODJA KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	- 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 govorca, v primeru ko vodja krizne skupine in njegov namestnik nista dosegljiva in po pooblastilu vodje reševanja krize v občini. - Skrbi za delovanje informacijskega sistema za zgodnje odkrivanje tveganj za pojav kriz (2.4.1.). - Zbira informacije o tveganjih za pojav kriz in pripravlja obvestila za krizno skupino. - Zbira informacije o krizi in pripravlja poročila za krizno skupino. - Vodi zbiranje informacij o gostih v destinaciji. - Organizira obveščanje turističnih ponudnikov. - Organizira obveščanje svojcev gostov v destinaciji. - Pripravlja sporočila za javnost in jih posreduje v potrditev vodji krizne skupine. - Pripravlja sporočila za turistične ponudnike. - Pripravlja sporočila za svojce gostov v destinaciji. - Organizira intervjuje in tiskovne konference za medije. - Skrbi za objavljane informacij in vsebine na spletnih straneh in družbenih omrežjih, blogih in drugih aktualnih komunikacijskih kanalih.
IME IN PRIIMEK	Špela Juhart
ORGANIZACIJA	STIK Laško
FUNKCIJA	Strokovna sodelavka
KONTAKTNI PODATKI	041 839 998
NAMESTNIK VODJE KRIZNEGA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI	- Opravlja naloge vodje kriznega komuniciranja z javnostmi v primeru njegove odsotnosti in v primeru odsotnosti vodje krizne skupine in 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. - 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	Jurij Šuhel

FUNKCIJA/VLOGA		NALOGE
ORGANIZACIJA	STIK Laško	
FUNKCIJA	Strokovni sodelavec	
KONTAKTNI PODATKI	031 532 600	

Krizna skupina se sestaja v prostorih Javnega zavoda STIK Laško, Trg svobode 6, Laško oz. v prostorih, kjer deluje Štab CZ Občine Laško 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 institucijami 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:

- poplave,
- neurja, vihar, močan veter, toča,
- nevarnost porušitve jezov ob neurjih in dolgotrajnem deževju,
- 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 zbirata Občina Laško in Štab CZ Občine Laško.

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 Občine Laško.
- 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 Občine Laško 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 seznajajo 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 Občine Laško in/ali ostale osebe, ki lahko prispevajo k pripravi na odziv v primeru nastopa krize.
2. V sodelovanju z vodjem intervencije se pripravi 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 ter 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 oseba, določena za kumuniciranje z javnostmi na Občini Laško, ali poveljnik Štaba CZ Občine Laško, 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 z Občino Laško, s Štabom CZ Občine Laško in drugih organizacij s področja zaščite in reševanja v primeru naravnih in drugih nesreč.

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

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 Občine Laško 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 Občino Laško pripravi Ocena škode kot podlaga za pridobitev državne pomoči za reševanje posledic škode na področju turizma v skladu z veljavno zakonodajo.

Sredstva za izvedbo letnih usposabljanj članov krizne skupine in turističnih ponudnikov se zgotovijo v letnih proračunih STIK Laško v okviru redne postavke za izobraževanja in usposabljanja zaposlenih in turističnih ponudnikov v destinaciji.

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

2.4.5 REDNO POSODABLJANJE KRIZNEGA NAČRTA ZA TURIZEM

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

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

- članih krizne skupine,
- turističnih ponudnikov v destinaciji,
- vseh drugih deležnikov javnega, zasebnega ali nevladnega sektorja v destinaciji, ki so odgovorni za ali sodelujejo pri preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij,
- medijih,

- kontaktih za reševanje kriz v LAS Raznolikost podeželja, na STO 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
•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.	•Ukrepi za zagotavljanje varnosti gostov. •Marketinške kampanje. •Sprejem ukrepov za omilitev posledic krize.	•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

V Navodilih je poudarek 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);
- pričakovanih 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 7: 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). Interaktivno orodje - Dnevni turistični utrip Slovenije (STO): https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/raziskave-in-analize/turizem-v-stevilkah/interaktivni-pogled) ³
Koliko je dnevnih obiskovalcev v destinaciji? (ocena)		STIK Laško. 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:	STIK Laško. 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 Občine Laško. Druge službe za reševanje kriz po seznamu iz točke 2.3.2.
Ali so območja, kjer se nahajajo dnevni obiskovalci dostopna?	DA. NE. Območja, ki so popolnoma nedostopna: Območja, ki so delno dostopna:	STIK Laško. Gostinci, organizatorji prireditev in turistične točke z večjo koncentracijo obiskovalcev po seznamu iz poglavja 2.3.1. Štab CZ Občine Laško. 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.

³ Na portalu so dostopni podatki o trenutnem številu gostov v destinaciji po posameznih državah, kar lahko služi za prvi hiter pregled števila gostov v destinaciji. Ti podatki se ppo tem preverijo s ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet (STO, 2025)

VPRAŠANJE	ODGOVOR	VIR INFORMACIJ
Koliko je potrjenih rezervacij turistov za naslednjih 30 dni?		Ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet.
Možne lokacije za nastanitve gostov v primeru evakuacije		STIK Laško
Kako bo potekala evakuacija?		Štab CZ oz. vodja intervencije
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 8.

Tabela 8: Seznam možnih posledic posameznih vrst kriz za turizem v destinaciji

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
POPLAVE	VISOKA	Spomladi, jeseni in poleti	Nižinsko območje, ob hudournikih	Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Materialna škoda na turističnih objektih. Uničenje ali materialna škoda na objektih kulturne dediščine. V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.	VELIK kratkoročno VELIK Dolgoročno v primeru večjih nesreč zaradi zmanjšanja ugleda destinacije kot varne destinacije.
ZEMELJSKI PLAZOVI	VISOKA	Spomladi, jeseni in poleti	Hriboviti predeli	V primeru verižnih nesreč kot so nedostopnost destinacije zaradi prekinjenih prometnih povezav - Odpoved rezervacij.	SREDNJI Kratkoročno v primeru hitre sanacije poškodb prometnih povezav

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE	VISOKA	spomladi, poleti, jeseni	Celotno območje	KRATKOROČNO Poškodbe, zastrupitve, psihična prizadetost gostov, smrt gostov. Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Motena oskrba gostov (tudi s pitno vodo). Motena komunikacija. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
POTRES	VISOKA (območje z močjo potresa VIII. 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
POŽARI V NARAVI	VISOKA	Pozno zimski in zgodnje spomladanski čas, poleti	Večji gozdni kompleksi	Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Uničenje turističnih atrakcij naravno okolje - gozd).	MAJHEN v primeru omejenega požara VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi
POŽARI V URBANIH OBMOČJIH IN V INDUSTRIJSKIH OBJEKTIH	VISOKA	Vse leto	Staro mestno jedro Laškega, industrijski objekti	KRATKOROČNO Onesnaženje zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija. Predčasni odhodi gostov.	VELIK Kratkoročno v primeru požarov v industrijskih objektih (onesnaženje zraka).

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
				Odpoved rezervacij. Uničenje turističnih atrakcij – kulturna dediščina.	Srednjeročno v primeru uničenja turističnih objektov in kulturne dediščine.
NESREČE ZRAKOPLOVOV	VISOKA	Vse leto	Celotno območje	V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti: - Poškodbe, smrt gostov. - Šok in travme gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije.	VELIK Kratkoročno v primeru večjih nesreč, v kateri so udeleženi tudi gosti SREDNJI Dolgoročno zaradi povezovanja destinacije z nesrečo in posledično nižjim ugledom destinacije kot varne destinacije.
NESREČE V ŽELEZNIŠKEM PROMETU	NIZKA	Vse leto	Območja ob železnici	V primeru, da so v nesreči udeleženi turisti: - Poškodbe, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. V primeru verižnih nesreč kot so onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka: - Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. - Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. - Evakuacija. - Predčasni odhodi. - Odpoved rezervacij.	VELIK kratkoročno SREDNJI srednjeročno v primeru večjih nesreč

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	SREDNJA	Vse leto	Ob prometnicah in v industrijskih objektih.	Onesnaženje vodnih virov, pitne vode in zraka. Poškodbe, zastrupitve, smrt gostov. Potreba po zdravstveni zaščiti gostov. Evakuacija.	VELIK
JEDRSKA ALI RADIOLOŠKA NESREČA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Onesnaženost, sevanje. Zastrupitve, smrt. Evakuacija.	ZELO VELIK
ZASTRUPITVE	SREDNJA	vse leto	Celotno območje	Bolezen, smrt, trajne poškodbe. Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije. MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt)
POŠKODBE	SREDNJA	spomladi - jeseni	Celotno območje, narava (aktivnosti v naravi)	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Omejenost gibanja, poškodbe, smrt. Nezmožnost nadaljevanja obiska. Izguba ugleda ponudnika in destinacije.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravstvene posledice za turiste: bolezen, smrt. Pritisk na zdravstvene ustanove. Hospitalizacija. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK

VRSTA KRIZE	STOPNJA TVEGANJA	KDAJ	OBMOČJE	POSLEDICE ZA TURIZEM	VPLIV NA TURIZEM
MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH 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
GOSPODARSKE KRIZE	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Manjše povpraševanje in obisk destinacije. Izpad dohodka v gostinskih obratih. Izguba delovnih mest.	VELIK
VOJAŠKI SPOPADI V REGIJI IN TERORISTIČNA DEJANJA	NIZKA	vse leto	Celotno območje	Zdravniška oskrba. Hospitalizacija. Smrt. Omejenost gibanja. Motena oskrba gostov. Nezmožnost nadaljevanja obiska.	VELIK
KRIZA UPRAVLJANJA TURIZMA	NIZKA	Vse leto	Celotno območje	Stihijski razvoj turizma. Neustrezna informiranost gostov. Ni kontrole kakovosti turističnih proizvodov. Zmanjšanje prepoznavnosti in lahko tudi ugleda destinacije.	VELIK

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

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer poplave ali 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?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo 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?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

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

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

Primer vprašanj za pripravo poročila za primer potresa

Kakšna je stopnja poškodovanosti turističnih objektov?

Katere turistične namestitve so neprimerne za bivanje in koliko kapacitet je prizadetih?

Ali je potrebna evakuacija gostov? Če da, kam bodo gosti premeščeni:

Lokacija, objekt:

in kdo je odgovoren za organizacijo evakuacije gostov?

Kdo in kdaj bo lahko prvi zagotovil zdravstveno oskrbo 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?

Koliko časa bo območje neprimerno za bivanje gostov?

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

Ali je možno goste z rezervacijami preusmeriti v druga območja ali v druge / sosednje destinacije? Kam jih je možno preusmeriti? Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

Ali obstaja tveganje za odpovedi večjega števila rezervacij v prihodnjih mesecih?

Kako hitro bo možno obnoviti delovanje ključnih turističnih objektov?

Ali so potrebne posebne spodbude za turiste, da se vrnejo v destinacijo po sanaciji?

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? Kam jih je možno preusmeriti?

Ali je možno dobiti kakšne posebne turistične aranžmaje za te goste (popusti, druge ugodnosti)?

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

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 vplivala na zmanjšan ugled destinacije?
- 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 9.

Tabela 9: Seznam najverjetnejših reakcij gostov ob pojavu posamezne krize

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
POPLAVE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. Negativna podoba destinacije z vidika varnosti.	VELIK Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru, ko so udeleženi tudi gosti.
	SREDNJEROČNO Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nevarnostjo poplav tudi v turističnih objektih. Možno povečanje povpraševanja z željo po pomoči pri obnovi.	

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
ZEMELJSKI PLAZOVI	KRATKOROČNO Negativna podoba destinacije z vidika varnosti. Odpoved rezervacij zaradi nedostopnost destinacije.	MAJHEN še posebej v primeru hitre sanacije
NEURJA, VIHAR, MOČAN VETER, TOČA, UDAR STRELE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Pomoč pri obnovi.	VELIK
POTRES	KRATKOROČNO Predčasni odhodi gostov. Odpoved rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja. Pomoč pri obnovi.	VELIK
POŽARI V NARAVI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja naravnega okolja.	MAJHEN v primeru omejenega požara VELIK v primeru obsežnejših požarov v naravi.
POŽARI V URBANIH OBMOČJIH IN V INDUSTRIJSKIH OBJEKTIH	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. Negativna podoba destinacije z vidika varnosti. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru večjega uničenja starega mestnega jedra in v primeru večjega onesnaženja z nevarnimi snovmi	MAJHEN v primeru omejenega požara VELIK v primeru obsežnejših požarov, povezanih z nevarnimi snovmi
NESREČE ZRAKOPLOVOV	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. Negativna podoba destinacije z vidika varnosti. SREDNJEROČNO Ohranjena negativna podoba destinacije – povezovanje destinacije z nesrečo. Možno povečanje povpraševanja.	VELIK Na percepcijo destinacije kot varne destinacije, še posebej v primeru nesreč, kjer so udeleženi tudi gosti.
NESREČE V ŽELEZNIŠKEM PROMETU	KRATKOROČNO Možen upad povpraševanja. Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije. SREDNJEROČNO	SREDNJI V primeru lažjih nesreč VELIK V primeru, ko so v nesreči udeleženi turisti

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	Zmanjšanje ugleda destinacije kot varne destinacije v primeru ponavljajočih se nesreč.	in v primeru smrtnih žrtev.
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja v primeru dolgoročnejske kontaminacije okolja. Zmanjšanje privlačnosti destinacije.	VELIK
JEDRSKA NESREČA	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Upad povpraševanja na 0. DOLGOROČNO Zelo pomembno zmanjšanje povpraševanja.	ZELO VELIK
ZASTRUPITVE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. <i>Predvsem v primeru zastrupitev večjega obsega zaradi verižnih nesreč in posledično onesnaženja pitne vode in/ali zraka.</i> SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in območja zastrupitve.	MAJHEN v primeru omejenega obsega zastrupitve (en objekt) VELIK v primeru obsežnejše zastrupitve v večjem delu destinacije
POŠKODBE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi.	MAJHEN v primeru individualnih poškodb VELIK v primeru poškodb večjih skupin gostov
NALEZLJIVE BOLEZNI, EPIDEMIJE, PANDEMIJE	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja, odvisno od obsega epidemije in posledic.	VELIK
MNOŽIČNI POJAV POSEBNO NEVARNIH BOLEZNI PRI ŽIVALIH	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. SREDNJEROČNO Zmanjšanje povpraševanja zaradi upada ugleda destinacije; odvisno od obsega in posledic.	SREDNJI v primeru individualnih pojavov VELIK v primeru razširjenosti v celi destinaciji
NESREČE Z NEVARNIMI SNOVMI	KRATKOROČNO Predčasni odhodi. Odpovedi rezervacij. Manj dnevnih obiskovalcev. SREDNJEROČNO	VELIK

VRSTA KRIZE	PRIČAKOVANE REAKCIJE GOSTOV IN TRGOV	VPLIV NA TURIZEM
	Zmanjšanje povpraševanja v primeru dolgoročnejske kontaminacije okolja. Zmanjšanje privlačnosti destinacije.	
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 Občine Laško, 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 Laško, zdravstveno službo oz. drugim vodjem intervencije.
- Vzpostavitev komunikacije z gosti in turističnimi ponudniki.
- Spremljanje zdravstvenega stanja gostov.
- Druge naloge v dogovoru s Štabom CZ Občine Laško, 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 Občine Laško 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 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

Če je v krizi 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 Občine Laško. **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. Ta sistem se vzpostavi v sodelovanju z vodjem intervencije. Krizna skupina za turizem v ta namen in po dogovoru z vodjem intervencije izvaja naslednje naloge⁴:

- Pripravi kontaktne podatke (telefonsko številko in elektronsko pošto) za obveščanje svojcev o stanju v destinaciji, jih objavi na spletni strani in v medijih oz. jih posreduje subjektom v skladu z dogovorom z vodjem intervencije.
- Določi osebo, ki bo odgovorna za obveščanje svojcev gostov.
- Vzpostavi redno komunikacijo s Štabom CZ Občine Laško, 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 Laško (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 Občine Laško (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.“

Primer sporočila za svojce v primeru poškodovanih in smrtnih žrtev z osnovnimi informacijami zanje

Spoštovani svojci,

Z globoko žalostjo vam sporočamo, da je našo skupnost prizadela huda (naravna, ime) nesreča, ki je zahtevala življenja in povzročila poškodbe številnim ljudem, med njimi tudi vašim najdražjim. V teh težkih trenutkih v imenu celotne skupnosti, občine Laško, štaba civilne zaščite in krizne skupine za turizem vam izražamo globoko sočutje. Izrekamo iskreno sožalje svojcem umrlih. Naredili bomo vse, da vam pomagamo v teh težkih časih.

⁴ Naštete naloge predstavljajo samo opomnik. Katere naloge, če sploh bo izvajala krizna skupina, se dogovori z vodjem intervencije.

Naše misli so z vsemi, ki so izgubili svoje bližnje, ter z vsemi, ki so bili prizadeti v tej tragični nesreči. Vemo, da nobene besede ne morejo zmanjšati vaše bolečine, vendar vam želimo zagotoviti, da smo tu za vas – da vam pomagamo, vas podpremo in vas informiramo v teh izjemno zahtevnih časih.

Naša prednostna naloga je skrb za vse prizadete:

Informacije o stanju vaših bližnjih: Če iščete informacije o svojih najdražjih, prosimo, da se obrnete na krizno informacijsko točko na [naslov] ali nas pokličete na [telefonsko številko]. Naše ekipe so vam na voljo, da vam nudijo ažurne informacije o zdravstvenem stanju in postopkih reševanja.

Neposredna podpora: Vsem prizadetim družinam so že na voljo svetovalci za psihološko pomoč in podporo. Kontaktirate nas lahko kadarkoli na naslednjih telefonskih številkah: [številkke kriznih linij].

Organizacija prevoza in namestitve: Razumemo, da je lahko logistika v teh trenutkih izziv. Naša ekipa vam bo pomagala pri organizaciji prevoza in ureditvi ustrezne namestitve, da boste čim bližje vašim najdražjim ter imeli vse potrebne pogoje za bivanje v teh težkih trenutkih. Naša ekipa vam je na voljo na telefonski številki [telefonska številka]. Vaše želje pa nam lahko pošljete tudi na elektronski naslov: [mail].

Finančna in pravna pomoč: Za vse, ki se soočate z izgubami ali poškodbami, smo vzpostavili krizni sklad za pomoč in vam bomo pomagali pri urejanju formalnosti, povezanih z odškodninami in pravnimi postopki.

Razumemo, da potrebujete čas in prostor za žalovanje. S spoštovanjem bomo upoštevali vašo zasebnost, vendar smo hkrati tukaj, da vam olajšamo vsak korak na poti skozi to težko obdobje.

Varnost in dobrobit ljudi sta naša glavna skrb. Naša skupina še naprej aktivno sodeluje z reševalnimi službami in strokovnjaki, da bi zagotovila varnost vseh obiskovalcev in prebivalcev v regiji. Reševanje je še v teku, in storili bomo vse, kar je v naši moči, da pomagamo tistim, ki potrebujejo pomoč.

V imenu celotne skupnosti Laško se vam zahvaljujemo za vaše potrpljenje in pogum v teh težkih časih. Prepričani smo, da bomo s skupnimi močmi prebrodili to tragedijo in ponovno vzpostavili stabilnost v naši regiji.

Z vsem spoštovanjem in sočutjem,

[Podpis župana]
Župan občine Laško

[Podpis vodje civilne zaščite]
Vodja štaba civilne zaščite Laško

[Podpis krizne skupine za turizem]
Krizna skupina za turizem Laško

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 Občine Laško v obsegu in na način, ki se določi ob pojavu krize v dogovoru z vodjem kriznega komuniciranja na Občini oz. z vodjem skupine za reševanje krize (Štab CZ ali drugi pooblaščen subjekt).

Vsebinsko krizna skupina za turizem po dogovoru z vodjo kriznega komuniciranja v 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 občini za reševanje krize (Župan oz. občinska uprava, Štab CZ, PGE Celje, 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 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 sestavljata:
 - Vodja krizne skupine, ki obenem tudi prevzame vlogo glavnega govorca.
 - Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi.

Pri izvajanju kriznega komuniciranja se upoštevajo **temeljna načela učinkovitega in odgovornega kriznega komuniciranja** (UNWTO, 2011), ki so predstavljena v Tabeli 10.

Tabela 10: 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 Vodja kriznega komuniciranja z javnostmi. V primeru odsotnosti obeh članov krizne skupine, vlogo govorca prevzame najbolj kompetentna oseba za to vlogo, ki je v času pojava krize prisotna in lahko opravlja to funkcijo.

Zaželenne 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 11: 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 posredoval?	
Kdo bo pripravljala sporočila za javnost s področja turizma in kdo jih potrdi?	
Kdo bo objavljala sporočila za javnost v posameznih medijih in kdaj: Družbena omrežja, Posamezni mediji (po adreimi kontaktov medijev iz Priloge 2.)	
Kdo bo spremljal in odgovarjal na vprašanja in objave na družbenih omrežjih?	
Kontaktne podatke članov skupine:	
Telefon	
E-mail	

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

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

PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA INTERNO KOMUNICIRANJE.

Za interno komuniciranje v času krize se vzpostavijo zaščitene spletne strani, preko katerih člani krizne skupine in druge osebe, ki sodelujejo pri reševanju krize, pridobivajo informacije o krizi, navodila za delo, urnike sestankov in izmenjujejo mnenja ter rešujejo vprašanja in izzive. Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

PRIPRAVA ZAŠČITENE SPLETNE STRANI ZA KOMUNICIRANJE S SVOJCI POŠKODOVANIH IN ŽRTEV.

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

Zaščitena spletna stran se pripravi takoj po začetku krize.

PRIPRAVA URNIKA KOMUNICIRANJA Z JAVNOSTMI.

Za zagotovitev čim bolj učinkovitega komuniciranja z vsemi javnostmi se pripravi urnik komuniciranja, v katerem se določi kdaj, s kom in na kakšen način komunicirati. Okviren opomnik za pripravo urnika komuniciranja je predstavljen v Tabeli 12.

Tabela 12: Opomnik za pripravo urnika kriznega komuniciranja

VRSTA SPOROČILA	MEDIJI PO ADREMI	SPLETNA STRAN	DRUŽBENA OMREŽJA
PRVO SPOROČILO TAKOJ PO POJAVU KRIZE	✓		✓
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 STIK Laško 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. Pomembno je da se kratko sporočilo takoj objavi na družbenih omrežjih. **Ta kratka sporočila pa se potem sproti dopolnjujejo z novimi potrjenimi informacijami.**

VZOREC PRVE IZJAVE

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

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

Drugo sporočilo za javnost.

Drugo sporočilo za javnost se pripravi takoj po pridobitvi zanesljivih informacij in izdelani 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 13: 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 STIK Laško.
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 STIK Laško.

VZOREC DRUGE IZJAVE 1

NASLOV: PORUŠITEV JEZU NA VODNI AKUMULACIJI ŠMARTINSKEGA JEZERA

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, [DATUM] – Danes ob [vpišite čas] je prišlo do nenadne porušitve jezua na vodni akumulaciji Šmartinskega jezera. Zaradi tega je sproščeni vodni val povzročil hitro in nenadzorovano naraščanje vodostaja reke Savinje, kar je privedlo do obsežnih poplav na celotnem poplavnem območju občine Laško. Najbolj prizadeta so urbana območja, med njimi mesto Laško, Rimske Toplice ter okoliške vasi in turistični objekti ob Savinji. Do porušitve je prišlo zaradi [vpišite vzrok, npr. močnih padavin, tehnične napake, kombinacije več dejavnikov], kar je povzročilo nenaden izliv velike količine vode. Pristojne službe so že na terenu in izvajajo evakuacijo prebivalcev in turistov iz najbolj ogroženih območij.

V tej tragični nesreči je do zdaj potrjenih [vpišite število] poškodb, od tega [vpišite število] resnih. Žal smo prejeli tudi poročila o smrtnih žrtvah, a točne številke še niso potrjene. Naša glavna prioriteta je zagotovitev varnosti vseh prizadetih ter reševanje tistih, ki so ujeti na ogroženih območjih. Reševalne ekipe delujejo neprekinjeno in evakuirajo tako lokalne prebivalce kot turiste, ki so se nahajali v poplavljenih območjih. STIK Laško je aktiviral krizno skupino za turizem, ki se je takoj vključila v pomoč in reševanje gostov, ki so bili v času nesreče v destinaciji. Za vse naše goste smo našli namestitve v sosednjih destinacijah (Katerih), ki so takoj ponudile pomoč pri reševanju.

Glede na prve ocene je škoda v turističnem sektorju [ocenite obseg škode]. (Poplavljeni ali uničeni so naslednji objekti: [navedite poškodovane turistične objekte, kolesarske poti, zdraviliške kapacitete, kulturne znamenitosti ipd.]). Ekonomske posledice bodo [bodisi obsežne bodisi omejene], predvsem za lokalno turistično gospodarstvo, ki bo potrebovalo čas in podpora za obnovo.

Kljub temu se že izvajajo nujni sanacijski ukrepi, vključno z vzpostavitvijo zaščitnih nasipov, črpanjem vode in ocenjevanjem škode. STIK Laško bo v prihodnjih dneh intenzivno sodeloval z Občino Laško, turističnimi ponudniki in drugimi deležniki pri iskanju rešitev za čimprejšnjo sanacijo škode in ponovno vzpostavitev normalnega turističnega delovanja destinacije.

Poslanstvo STIK Laško ostaja spodbujanje trajnostnega razvoja turizma v občini Laško ter zagotavljanje kakovostnih turističnih in kulturnih doživetij. Naša vizija je varna, dostopna in privlačna destinacija za

obiskovalce, kljub trenutni izredni situaciji pa smo prepričani, da bomo s skupnimi močmi obnovili poškodovano infrastrukturo in ponovno vzpostavili stabilnost lokalnega turizma.

VZOREC DRUGE IZJAVE 2

NASLOV: NEURJE POVZROČILO POPLAVE IN SPROŽILO ZEMELJSKE PLAZOVE V OBČINI LAŠKO

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, [DATUM] – Močno neurje, ki je v zadnjih urah zajelo zahodnoštajersko regijo, je povzročilo hitro naraščanje vodostaja reke Savinje in njenih pritokov, kar je privedlo do obsežnih poplav v občini Laško. Poleg poplav so obilne padavine sprožile tudi več zemeljskih plazov na ilovnatih peščenih strminah, pri čemer so najbolj prizadeta območja v bližini vodotokov (Lahomnica, Rečica, Ična in Gračnica).

Na podlagi vremenskih napovedi in hidroloških opozoril so bili prebivalci in turisti v občini že predhodno obveščeni o nevarnosti poplav in zemeljskih plazov ter pozvani k previdnosti in pravočasni pripravi na morebitne evakuacije. Prve aktivnosti za evakuacijo prebivalcev in gostov iz ogroženih turističnih objektov so že stekle. Pristojne službe, Civilna zaščita, gasilci, policija in reševalne ekipe, so na terenu in izvajajo ukrepe za zaščito ljudi ter premoženja.

Trenutno je potrjenih [vpišite število] poškodovanih oseb, ki so že prejeli nujno medicinsko pomoč. Nekateri zemeljski plazovi so poškodovali cestno infrastrukturo, kar dodatno otežuje dostop do določenih območij in onemogoča normalno izvedbo reševalnih operacij. Naša prednostna naloga je zagotoviti varnost vseh prizadetih in poskrbeti za nemoteno izvajanje evakuacijskih in reševalnih aktivnosti.

STIK Laško v sodelovanju z vodjem intervencije (Napišite kdo – Občinski štab CZ) aktivno koordinira pomoč turistom, ki so zaradi poplav in plazov ostali ujeti v destinaciji. Za goste iz prizadetih nastanitev smo zagotovili nadomestne namestitve v sosednjih, varnih območjih [vpišite lokacije], ki so takoj ponudile pomoč. Prav tako je na voljo informacijska točka za turiste, kjer lahko pridobijo vse potrebne informacije in podporo.

Glede na prve ocene je škoda v turističnem sektorju [ocenite obseg škode]. (Prizadeti so naslednji turistični objekti: [navedite poškodovane hotele, zdravilišča, kulturne znamenitosti, gostinske objekte, športne in rekreacijske površine ipd.]). Ekonomske posledice bodo [bodisi obsežne bodisi omejene], vendar si bomo prizadevali za hitro sanacijo in obnovo turistične infrastrukture.

Občane in obiskovalce pozivamo, da upoštevajo navodila pristojnih organov in se izogibajo poplavljenim območjem ter območjem, kjer obstaja nevarnost dodatnega proženja plazov.

Vse aktualne informacije v zvezi s poplavami, zemeljskimi plazovi, varnostnimi ukrepi in organizacijo pomoči bomo redno posodabljali preko uradnih komunikacijskih kanalov občine Laško in STIK Laško (NAVEDITE KANALE IN TELEFONSKE ŠTEVILKE).

VZOREC DRUGE IZJAVE 3

NASLOV: PREISKAVA MOŽNE ZASTRUPITVE ZARADI ONESNAŽENJA VODE V BAZENU V (HOTELU - OBJEKTU)

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, [DATUM] – (Termalni bazen -IME BAZENA ALI PODJETJA) v Laškem je v sodelovanju z lokalnimi oblastmi in Nacionalnim inštitutom za javno zdravje (NIJZ) sprožil preiskavo morebitnega onesnaženja bazenske vode, ki bi lahko bilo povezano z zdravstvenimi težavami, o katerih so poročali nekateri obiskovalci.

Prvi primeri zdravstvenih težav, kot so [povišana telesna temperatura, driska, bruhanje, želodčni krči], so bili zaznani [datum], pri gostih, ki so uporabljali bazen. Simptomi so se pojavili v obdobju [število] ur po kopanju. Prizadete osebe so bile nemudoma oskrbljene, [število] gostov pa je bilo prepeljanih v [ime bolnišnice] na dodatne zdravstvene preglede. Trenutno se [število] gostov še vedno zdravi, preostali pa so bili že odpuščeni iz zdravstvene oskrbe.

Po doslej znanih informacijah preiskava onesnaženja vključuje podrobne analize bazenske vode ter pregled higienskih in varnostnih protokolov. Preventivno je bil bazen [zaprt do nadaljnjega/omejen za uporabo], hkrati pa so bile izvedene dodatne dezinfekcijske in filtracijske procedure.

Direktor [ime in priimek], predstavnik (PODJETJA), je v izjavi poudaril:

»Globoko obžalujemo to situacijo in našim gostom zagotavljamo, da si bomo prizadevali za hitro in temeljito razjasnitev vzrokov. Kakovost vode in varnost naših obiskovalcev sta naši najvišji prioriteti. Naša ekipa natančno spremlja rezultate preiskave in tesno sodeluje s pristojnimi organi.«

(Termalni bazen) ostaja [odprt/zaprt] za druge dejavnosti, razen za uporabo bazena, dokler ne bo potrjeno, da je voda popolnoma varna za kopanje. Vse goste, ki so obiskali (IME BAZENA) v obdobju [datum] in imajo morebitne simptome, prosimo, da se obrnejo na svojega zdravnika ali nas kontaktirajo na [kontaktni podatki].

Poslanstvo, vizija in dejavnost (PODJETJA, KJER JE PRIŠLO DO SUMA)

Poslanstvo STIK Laško:

DODAJTE ŠE V trenutni situaciji se STIK Laško osredotoča na varnost in dobrobit gostov ter v sodelovanju z vsemi pristojnimi institucijami zagotavlja ustrezne ukrepe za čimprejšnjo sanacijo situacije.

VZOREC DRUGE IZJAVE 4

NASLOV: IZREDNI DOGODEK NA PRIREDITVI PIVO IN CVETJE

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, [DATUM] – Danes ob [vpišite čas] je na prireditvi Pivo in cvetje Laško v središču mesta prišlo do izgreda, zaradi katerega so posredovale varnostne službe in policija. Pristojni organi so že na terenu in izvajajo vse potrebne varnostne ukrepe za zagotovitev reda in varnosti obiskovalcev.

Po prvih informacijah je prišlo do [navedite naravo dogodka: množičnega pretepa, napada na obiskovalce, vandalizma, suma terorističnega napada]. Pri tem je bilo poškodovanih [število] oseb, od katerih so bile [število] osebe prepeljane v [ime bolnišnice] na nadaljnjo zdravstveno oskrbo. Po do zdaj znanih podatkih [so/ni] smrtnih žrtev, vendar preiskava še poteka.

Varnostne službe in policija so v največji možni meri zagotovile red in varnost na prizorišču ter preprečile nadaljnjo eskalacijo. Prireditveni prostor je bil delno [zaprt/omejen za obisk], da bi lahko varnostne enote zaključile preiskavo in sanacijo prizadetih območij.

STIK – Center za šport, turizem, informiranje in kulturo Laško v sodelovanju s ponudniki turističnih namestitvenih kapacitet zbira informacije o morebitni udeležенosti turistov in preverja, ali je kdo izmed gostov poškodovan. Če ste turist v Laškem in potrebujete informacije ali pomoč, lahko kontaktirate STIK Laško na:

 *[vpišite kontaktno številko]*

 *[e-naslov].*

Če svojci gostov ne morejo stopiti v stik s svojimi bližnjimi, lahko pokličejo posebno informacijsko linijo za preverjanje informacij o turistih, ki so bili v času dogodka nastanjeni v turističnem objektu v destinaciji.

 *[vpišite kontaktno številko]*

 *[e-naslov za povpraševanja]*

Vodja pprireditve, [ime in priimek], je v izjavi poudaril:

»Obžalujemo izredni dogodek na prireditvi in zagotavljamo, da smo skupaj s pristojnimi službami sprejeli vse ukrepe za zaščito obiskovalcev in normalizacijo razmer. Varnost vseh gostov, izvajalcev in občanov Laškega nam je najpomembnejša. Vse obiskovalce pozivamo k mirnosti in upoštevanju navodil varnostnih organov.«

Vse obiskovalce, ki so bili priča dogodku in imajo pomembne informacije, pozivamo, da stopijo v stik s policijo na telefonski številki [XXXXXX] ali preko e-pošte [XXXXXX].

VZOREC DRUGE IZJAVE 5

NASLOV: POŽAR V (TURISTIČNEM OBJEKTU)

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, 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 STIK Laško.

VZOREC DRUGE IZJAVE 6

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

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

ZA TAKOJŠNJO OBJAVO

Laško, 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 higienskimi 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 STIK Laško pri komuniciranju te krize.

Povezave do pomembnih virov informacij:

- *Spletna stran turističnega objekta*
- *Spletna stran turizem Laško*
- *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 Občino Laško 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 Laško je pripravljena za vaš obisk. Ne bi vas povabili, če ne bi bili pripravljeni.

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

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.

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.
- ETC. (2024). *Crises in Tourism: Impacts and Lessons from European Destinations*. Bruselj: ETC.
- Občina Laško. (2003). *Ocene ogroženosti občine Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2015). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob potresu*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2017 a). *Ocena ogroženosti ob jedrski ali biološki nesreči v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2017 b). *Občinski načrt zaščite in reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči na območju občine Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2019 a). *Delni načrt zaščite in reševanja ob nesreči zrakoplova v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2019 a). *Delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2019). *Ocena ogroženosti ob nesreči zrakoplova v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2019). *Ocena ogroženosti ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2020). *Načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (2022). *Ocena ogroženosti zaradi poplav v občini Laško*. Laško: Občina Laško.
- Občina Laško. (23. februar 2024). *Uradna spletna stran Občine Laško*. Pridobljeno iz Načrti zaščite in reševanja: <https://www.lasko.si/post/873568>
- STIK Laško. (2025). *Turizem v Laškem. Podatki o obisku in novostih v destinaciji. Bilten januar 2025*. Laško: STIK Laško.
- STO. (2. 3 2025). *Uradna spletna stran STO*. Pridobljeno iz Interaktivno orodje - Dnevni turistični utrip Slovenije: <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/raziskave-in-analize/turizem-v-stevilkah/interaktivni-pogled>
- SURS. (27. 2 2025). *Statistični portal*. Pridobljeno iz Število prihodov domačih in tujih turistov v občini Laško: <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/2164466S.px/table/tableViewLayout2/>
- UNWTO. (2011). *Toolbox for Crisis communication in Tourism*. Madrid, Španija.

PRILOGA 1: SEZNAM NAČRTOV ZAŠČITE IN REŠEVANJA OB NESREČAH V OBČINI LAŠKO

Tabela 14: Seznam Načrtov zaščite in reševanja ob nesrečah v občini Laško

Ocene ogroženosti občine Laško. Občina Laško. 2003
Ocena potresne ogroženosti v občini Laško, 2015
Ocena ogroženosti ob jedrski ali radiološki nesreči v občini Laško, 2017
Ocena ogroženosti zaradi poplav v občini Laško, 2022
Ocena ogroženosti ob nesreči zrakoplova v občini Laško, 2019
Ocena ogroženosti ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali v občini Laško, 2019
Občinski načrt zaščite in reševanja ob železniški nesreči, 2010
Občinski načrt zaščite in reševanja ob potresu, 2015
Občinski načrt reševanja ob jedrski ali radiološki nesreči na območju občine Laško, 2017
Občinski načrt zaščite in reševanja ob poplavi v občini Laško, 2022
Delni načrt ZIR ob nesreči zrakoplova v občini Laško, 2019
Načrt zaščite in reševanja ob pojavu epidemije oziroma pandemije nalezljive bolezni pri ljudeh v občini Laško, 2020
Delni načrt zaščite in reševanja ob pojavu posebno nevarnih bolezni živali v občini Laško

Vir: Spletna stran Občine Laško (Občina Laško, 2024)