

Autor:
doc. dr. sc. Merima Aljić

Naslov:
Turizam i procesi upravljanja

Recenzenti:
Prof.dr. Drago Cvijanović, Univerzite u Kragujevcu,
dekan Fakulteta za hotelijerstvo i turizam u Vrnjačkoj Banji - Srbija
Dr. Kadrija Hodžić, redovni profesor,
Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli – Bosna i Hercegovina
Doc.dr.sc. Marko Jurakić - Vimal Akademija – Vrbik 20, Zagreb, Hrvatska

Lektor:
Asmir Glibanović

Dtp:
Amir Hasanović

Izdavač:
Univerzitet FINra Tuzla

Za izdavača:
Prof.dr.sc. Ismet Kalić

Štampa:
OFF-SET doo Tuzla
Tiraž: 300 primjeraka

CIP BIBLIOTEKA

MERIMA ALJIĆ

TURIZAM I PROCESI UPRAVLJANJA

Tuzla, 2023. godine

Recenzija knjige:

TURIZAM I PROCESI UPRAVLJANJA

Autora, doc. Dr. Merime Aljić

Autorica u knjizi **“TURIZAM I PROCESI UPRAVLJANJA”** je na sistematičan i prirodan način obradila bogato sadržajni tekst. Područje turizma je prisutno u istraživanjima i literaturi, ipak procesi turističkog upravljanja i razvoja nisu dovoljno istraženi ni publikovani, posebno u Bosni i Hercegovini. Ova knjiga je koncipirana u deset poglavlja .

Autorica u prvom poglavlju **“TEORIJSKA POLAZIŠTA I OSNOVNI POJMOVI U TURIZMU”** približava osnovne pojmove i teorijska polazišta turizma, obrađujući pojmovna značenja i njihove različitosti. Akcenat se stavlja i na životni ciklus turističke destinacije, koji je jako bitan u strateškim pravcima i afirmaciji same turističke destinacije, te njenog pozicioniranja na turističkom tržištu.

U drugom poglavlju **“KARAKTERISTIKE TURIZMA I ZNAČAJ ZA EKONOMIJU”** koleginica Aljić se bavi istraživanjem i načinom funkcionisanja zahtevnog turističkog tržišta, akcentirajući karakteristike turizma, kroz njegovu heterogenost i sezonalnost. Da turizam doprinosi opštem rastu i razvoju sveukupne privrede, ogleda se kroz heterogenost turizma i njegov uticaj na ostale delatnosti, te kroz deset temeljnih ekonomskih funkcija turizma (multiplikativna, akceleratora, funkcija zapošljavanja i dr.), autorica sublimira generisanje direktnih, indirektnih, indukovanih ekonomskih učinaka u turizmu.

Izuzetno važna pažnja usmerena je ka održivom razvoju turizma i njegovim načelima, koje autorica posebno naglašava u trećem poglavlju **“ODRŽIVI RAZVOJ”**, preporučujući ovaj model razvoja turizma kao prioritetni uz smernice **“Agende 21”**, ali naglašavajući i značaj prihvatnog kapaciteta pri planiranju i afirmaciji turističke destinacije.

Resursi i atrakcije su bazna osnova i glavna **“sirovina”** za razvoj turističke destinacije i turizma uopšteno, a što je autorica posebno obradila u poglavlju četiri **“RESURSI I ATRAKCIJE, BITNA ODREDNICA RAZVOJA TURIZMA”**. Upravo, vrsta resursa će odrediti i razvoj određenog oblika turizma.

Poglavlje pet **“RESURSNA I MATERIJALNA OSNOVA, POLAZIŠTA ZA RAZVOJ TURIZMA”** predstavlja sublimiranje poglavlja četiri na primjeru Bosne i Hercegovine u kome je obuhvaćena analiza svih bitnih resursnih segmenata za turistički razvoj jedne zemlje, a istovremeno poglavljem šest **“INSTITUCIONALNA ORGANIZIRANOST TURIZMA I ZAKONSKA LEGISLATIVA - PRIMJER BIH”** je na decidan način opisana komplikovana struktura funkcionisanja institucija nadležnih za turizam u Bosni i Hercegovini, kao prateća zakonska legislativa.

U poglavlju sedam “PROCESI UPRAVLJANJA RAZVOJEM TURIZMA”, koleginica Aljić daje strukturu nivoa na kojima se odlučuje i vrste odluka, koje određuju procesni pravac afirmacije turističke destinacije. U ovom poglavlju se poseban akcenat stavlja na analizu okruženja kako eksternog, tako i internog, koje je jako bitno, jer njegovi uticaji mogu dovesti do dobrog tržišnog pozicioniranja ili pak nestanka preduzeća, a što u velikoj mjeri zavisi od menadžmenta i njihovih kompetencija, na koji način će savladati prepreke i iskoristiti prilike.

Nakon analize okruženja, autorica kroz poglavlje osam “VIZIJA, MISIJA, CILJEVI”, obrađuje svrhu postojanja organizacije, njenu viziju kao ciljeve u samom procesu upravljanja, dajući i konkretan primer u sklopu ovog poglavlja.

Za održivi razvoj, dobro pozicioniranje organizacije, afirmaciju same turističke destinacije jako je bitno zadovoljiti sve potrebe stakeholdera koji su direktno i indirektno uključeni, a u poglavlju devet, “UPRAVLJANJE TURISTIČKOM DESTINACIJOM” koleginica Aljić kroz model javno — privatnog partnerstva, naglašava važnost zadovoljenja svih prohteva stakeholdera u turizmu, kao bitnu odrednicu afirmacije turističke destinacije. Pored navedenog autorica opisuje i predlaže jako malo korišćenu tehniku benchmarking u Bosni i Hercegovini, koja organizaciji, ali i turističkoj destinaciji, može omogućiti tržišno pozicioniranje upoređujući se sa najboljima.

U desetom poglavlju knjige, “MODEL RAZVOJA TURISTIČKE DESTINACIJE — PRIMJER FBiH” autorica je dala novi, inovativni pogled na turističku destinaciju, u kome je putem empirijskog istraživanja došla do interesantnog modela, na osnovu koga se može raditi monitoring i kontrola razvoja turističke destinacije. Ukoliko se promjene i utvrde adekvatni parametri, model može biti primjenljiv i na organizaciju, turističku destinaciju, ali se može primeniti i na proces upravljanja u okviru pet faza.

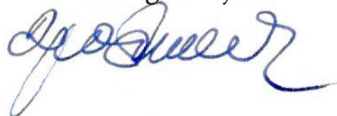
U ukupnoj građi knjige, autorica je koristila i primenila relevantnu literaturu, metode analize sinteze, empirijsku analizu, osvrte sa primerima, što ovom radu daje jednu inovativnu, kompleksnu notu sa multidisciplinarnim pristupom u oblasti turizma i procesa upravljanja.

Ova knjiga je vazna za praksu, kako za studente, tako i za sve one privrednike koji se žele baviti turizmom, jer autorov pristup ovoj problematici je na razumljiv i jednostavan način približio ovu kompleksnu materiju širem čitalačkom auditoriju.

Sa velikim zadovoljstvom predlažem nadležnim institucijama, gde je zaposlena doc. Dr. Merima Aljić, da ova knjiga “ugleda svetlost dana” i da se što pre objavi, kako bi svi uposlenici u turističkoj industriji imali dobro štivo.

U Vrnjačkoj Banji,
19.09.2023. godine

Recenzent
Prof. Dr Drago Cvijanović



Dr. Kadrija Hodžić, redovni profesor
Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Tuzla, 15. septembar 2023.

RECENZIJA
Rukopisa „Turizam i procesi upravljanja“
autorice dr. Merime Aljić

Opšte naznake

Rukopis dr. Merime Aljić napisan u formi knjige edukativnog i obrazovnog sadržaja pod naslovom „Turizam i procesi upravljanja“ je teorijski i analitički okvir za sveobuhvatno razumijevanje fenomena turizma, njegovih glavnih odrednica i njegovih razvojnih performansi. Poseban fokus je na institucionalnim i razvojnim determinantama ekonomije turizma u Bosni i Hercegovini.

Rukopis je napisan na 168 stranica kompjuterski obrađenog teksta (sa 26 slike, 14 tabela, 8 grafikona, 8 shema i 1 dijagramom), strukturiranog sa *uvodnim* i metodološkim distinkcijama u deset poglavlja.

Za pisanje ovakvog djela, dr. Merima Aljić je itekako kompetentna, s obzirom da je dugogodišnji istraživač *turizmološke* stručne i naučne *misli* na bosanskohercegovačkim prostorima.

Sadržaj

U skladu sa predmetom, ciljevima i zadacima istraživanja, rukopis autorice dr. Merime Aljić je metodološki i sadržajno strukturiran iz sljedećih tematskih cjelina:

U *Uvodu* su date neophodne teorijske i metodološke napomene važne za pojmovno razumijevanje i opšte rastuće trendove turizma u svijetu i u Bosni i Hercegovini.

U prvom poglavlju *Teorijska polazišta i osnovni pojmovi u turizmu* se prezentiraju standardni pojmovni pristupi definicijama turizma, te područja i pojmovi temeljnih odrednica u složenoj strukturi fenomena turizma: pojmova razgraničenja posjetitelja i turista, te eksplikacije turističkog odredišta i turističkog mjesta, turističkog motiva, turističke destinacije i životnog ciklusa turističke destinacije.

Drugo poglavlje *Karakteristike turizma i njegovom značaju za ekonomiju* posvećeno je objašnjenju turizma u njegovoj ekonomskoj dimenziji. Tako se kao odlike ekonomije turizma predstavljaju: turističko tržište, turistička potražnja, turistička ponuda, turistička potrošnja, turistička heterogenost i sezonalnost, kao i ekonomske funkcije i učinke turizma. Skrenuta je posebna pažnja na podložnost turizma globalnom tržištu.

Održivi razvoj je naslov trećeg poglavlja, u kojem se obrazlaže sam pojam održivog turizma, te predstavljaju načela održivosti i Agenda 21 koja tumači i promovira održivi razvoj turizma.

Četvrto poglavlje stavlja u fokus *Resurse i atrakcije kao bitne odrednice razvoja turizma*. Pažnja se posvećuje karakteristikama turističkih resursa, turističkim atrakcijama i selektivnim oblicima turizma. Predstavljena je i klasifikacija turističkih resursa sa različitih stanovišta.

Peto poglavlje je aplikativno i glasi *Resursna i materijalna osnova, polazišta za razvoj turizma. Primjer: Bosna i Hercegovina*. U ovom najobimnijem poglavlju prvo se daje pregled administrativnog uređenja Bosne i Hercegovine kao političko-teritorijalnog okvira za etabliranje i razvoj turizma, a potom obrađuju prirodne, povijesne, antropogene, materijalne i saobraćajne odrednice turizma u Bosni i Hercegovini. U okviru prirodnih resursa u funkciji razvoja turizma obrađuju se: geografski položaj i klima, reljef, hidrografski potencijali (more, rijeke, jezera i planine). U antropogene resurse za razvoj turizma autorica je uvrstila kulturno-historijsko naslijeđe, objekte kulture i privredne objekte. Predstavljena je i saobraćajna unutarinja bosankohercegovačka povezanost. Na kraju ovog poglavlja precizno je prikazana materijalna osnova za razvoj bosanskohercegovačkog turizma, unutar čega su objašnjeni razvojni put ugostiteljstva, klasifikacija ugostiteljske djelatnosti, razvrstavanje i klasifikacija ugostiteljskih objekata i kategorizacija smještajnih kapaciteta (ugostiteljski objekti, kategorizacija smještajnih objekata). U ovom okviru prikazani su oblici organizovanja poslovnih subjekata u oblasti turističke djelatnosti, i ljudski resursi u turizmu, te izvedena analiza turističkog prometa.

Sljedeće, šesto poglavlje je također vezano za Bosnu i Hercegovinu i u njemu se predstavlja *Institucionalna organiziranost turizma i zakonska legislativa u Bosni i Hercegovini*. Ovo poglavlje započinje sa predstavljanjem institucija na državnom nivou nadležnih za turizam, kao i institucija na entitetskim nivoima nadležnim za turizam (nadležnosti iz oblasti turizma na području Federacije BiH, nadležnosti iz oblasti turizma na području Republike Srpske i institucionalna organiziranost turizma na području Brčko Distrikta). Slijedi predstavljanje zakonske regulative, i to zakonske regulative u oblasti turizma u Federaciji BiH, zakonske regulative u oblasti turizma Republike Srpske i zakonske regulative u oblasti turizma Brčko Distrikta. U okviru ovog poglavlja autorica elaborira još modele i organizacije kao upravljačke strukture turizma (u čijem okviru je sadržana destinacijska menadžment organizacija - DMO), struktura turističkog organiziranja Austrije, struktura turističkog organiziranja u Švicarskoj i struktura turističkog organiziranja u Federaciji BiH.

Sedmo poglavlje *Procesi upravljanja razvojem turizma* je također jedno od obimnijih poglavlja. Sadrži potpoglavlja koja razrađuju nivoe strateških odluka i stilova menadžmenta (upravljačka struktura, stilovi menadžmenta), stratešku analizu, analizu unutaršnjeg okruženja – internu analizu (prirodne i kulturno-historijske re-

surse), kompetencije, lanac vrijednosti, ljudske resurse i organizacijsku kulturu i finansijska sredstva (u okviru kojih su turistički bilans stanja i uspjeha, produktivnost, ekonomičnost i rentabilnost), kao i proizvode i njihovu poziciju na tržištu („STP“ marketing, portfelj proizvoda i BCG matrica). Slijedi analiza vanjskog okruženja, tj. eksterni faktori - makro okruženje (obuhvata sociodemografske, tehnološke, ekonomske uticaje, kao i uticaje okoliša, političke uticaje) i mikro okruženje. Na kraju je data SWOT i TOWS matrica.

Osmo poglavlje je naslovljeno sa *Vizija, misija i ciljevi*, kojim se upućuje u predodžbu budućih turističkih događaja (vizija) i ono što najbolje opisuje i obilježava svrhu i način turističkog poslovanja (misija), te iz vizije i misije izvedene ciljeve djelovanja u turizmu.

U devetom poglavlju - *Upravljanje turističkom destinacijom* predstavljeni su javno privatno partnerstvo i benchmarking u turizmu (stalno uspoređivanje s najboljim konkurentima na turističkom tržištu), kojim se pospješuju razvojni trendovi i osigurava definiranje kvalitete u turizmu.

I u posljednjem poglavlju *Model razvoja turističke destinacije – primjer Federacije BiH*, govori se o faktorima razvoja i daje prijedlog modela razvoja turizma MTR Federacije BiH. Za elaboriranje modela autorica je identificirala relevantne faktore za razvoj turizma, pri čemu identificirani faktori čine okosnicu za izradu MTR-a, tvoreći petougaonik međusobno povezanim linijama i predstavljaju okosnicu na osnovu koje se vrši analiza trenutnog stanja turizma.

Konačna ocjena i preporuka

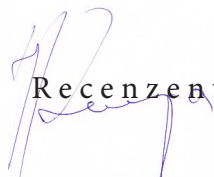
S relevantnim teorijskim okvirom za ekonomsku eksplikaciju fenomena turizma i savremenih izazova razvoju sektora turizma u Bosni i Hercegovini, ovaj rukopis autorice dr. Merime Aljić na pristupačan način obrađuje sve važnije aspekte turizma na teorijskoj ali i na pragmatskoj ravni u slučaju modelskog razvoja turizma u Bosni i Hercegovini (posebno je interesantan njen prijedlog modela razvoja turizma MTR Federacije BiH).

Ocjenjujem da ovim rukopisom autorica uspješno pridonosi razumijevanju kompleksnog sistema turizma i njegovih razvojnih tendencija

Ovakva knjiga zasigurno će imati dobar prijem kako među akademskom čitalačkom publikom, posebno studentima, tako i širokom krugu turističkog menadžmenta.

Na osnovu predhodno rečenog zaključujem da se radi o vrijednom doprinosu osvijetljavanju fenomena turizma, zbog čega toplo preporučujem prihvatanje i objavljivanje ovog rukopisa.

Tuzla, septembar 2023.


Recenzent:

Recenzent: **doc.dr.sc Marko Jurakić**

Institucija: Vimal Akademija – Vrbik 20, Zagreb, Hrvatska

Knjiga autorice dr.sc. Merime Alijić pod nazivom :“ Turizam i procesi upravljanja“ je nova knjiga i jedna od rijetkih, na području Bosne i Hercegovine, koja obrađuje kompleksnu materiju turizma.

Dugogodišnje iskustvo autorice u turističko-ugostiteljskoj djelatnosti, kroz rad u javnim i privatnim obrazovnim institucijama, reflektirao se i kroz sadržaj i kvalitet teksta, opservirajući i analizirajući kompleksnost turizma iz raznih diskursa.

Knjiga je obuhvatila deset poglavlja sa Uvodom. Interesantan predgovor, koji nosi naziv Umjesto predgovora je sažet u jednoj latinskoj izreci „ Per aspera ad astra“, što na svojevrsan način opisuje i samu težinu i put uspješnosti, kako u životu, tako i u poslovnom svijetu.

Sva poglavlja su izuzetno sadržajna i koncipirana na takav način, da daju sve bitne i relevantne odrednice, neophodne za razumijevanje ove materije.

U prvom poglavlju: “Teorijska polazišta i osnovni pojmovi u turizmu“, autorica definira pojmovna određenja turizma i apostrofira važnost životnog ciklusa turističke destinacije.

Drugo poglavlje: “Karakteristike turizma i značaj za ekonomiju“ čiji naslov već uvodi čitaoca u specifičnosti turizma i njegove ekonomske benefite.

Sve veća briga populacije, općenito cijelog svijeta, za očuvanim okolišem, mijenja i preferencije savremenih turista, koji kroz nove trendove i motive žele odgovorni turizam, a što je autorica prepoznala i kroz treće poglavlje: “Održivi razvoj“ , naglasila važnost razvoja turizma na odgovoran i održiv način.

Temelj razvoja turističke destinacije su resursi i atrakcije, odnosno podloga, koja će uticati na smjer razvoja turizma u smislu opredjeljenja razvojnog oblika turizma. Poglavlje: „Resursi i atrakcije, bitna odrednica razvoja turizma“ sadržajno opisuje i selektira turističke resurse.

Bosna i Hercegovina, zemlja u tranzicijskim tokovima, sa svim svojim prirodnim, kulturno-povijesnim sadržajima, ima velike predispozicije za razvoj turizma. Poglavlji-ma četiri: „Resursi i atrakcije, bitna odrednica razvoja turizma“ i pet: “Resursna i materijalna osnova, polazišta za razvoj turizma - primjer: Bosna i Hercegovina“, autorica je ukazala na mogućnosti razvoja turizma kroz analizu resursne osnove Bosne i Hercegovine, te njen značaj.

U poglavlju šest “Institucionalana organiziranost turizma i zakonska legislativa - primjer BIH“ autorica, ističe složenost organizacije turizma, njegovu institucionalnu kompleksnost i podijeljenju nadležnost, a ovom analizom uočava važnost spoljnih utjecaja, koji su jako bitni u procesima upravljanja. Ovo poglavlje je potkrijepljeno i primjerima organiziranosti turizma drugih država poput Austrije i Švicarske, kao i uloga destinacijske menadžment organizacije.

Sedimim: "Procesi upravljanja razvojem turizma", osmim: "Vizija, misija, ciljevi" i devetim „Upravljanje turističkom destinacijom“ poglavljima u fokus sadržaja autorica stavlja analizu unutarnjeg okruženja i analizu vanjskog mikro/makro okruženja, koji dalje određuju procese u afirmaciji turističke organizacije, destinacije i turizma općenito. Akcenat se stavlja i na tehnike i alate ovih analiza, ali se ukazuje na afirmaciju javno-privatnog partnerstva i nedovoljnu upotrebu benchmarkinga sa ciljem učenja od najboljih, te dobrog i kvalitetnog pozicioniranja na turističkom tržištu.

Posebno bih istaknuo u sadržaju ove knjige, deseto poglavlje: „Model razvoja turističke destinacije – primjer F BiH“ u kome se autorica fokusira na pet bitnih faktora, te na osnovu dobijenih empirijskih istraživanja i analize, predlaže MTR model turističkog razvoja, dajući poseban doprinos turističkom sektoru, ali i šire.

Na kraju želim naglasiti činjenicu da se radi o knjizi koja će pomoći i studentima i turističkim djelatnicima da lakše sagledaju svu kompleksnost bavljenja razvojem turizma, te da slijede misli i poruke autorice, koja je u svoj rad utkala trideset godina nesebičnog rada. Sagledavajući sve izneseno predlažem da se ova knjiga objavi.

U Zagrebu, rujan 2023.

Recenzent:



SADRŽAJ

U V O D

1.	TEORIJSKA POLAZIŠTA I OSNOVNI POJMOVI U TURIZMU.....	19
1.1.	DEFINICIJE TURIZMA	19
1.2.	POSJETITELJI I TURISTI.....	19
1.3.	TURISTIČKO ODREDIŠTE, TURISTIČKO MJESTO; ZNAČENJE	24
1.4.	TURISTIČKI MOTIV, BITAN FAKTOR PRI ODABIRU PUTOVANJA.....	26
1.5.	TURISTIČKA DESTINACIJA	27
1.6.	ŽIVOTNI CIKLUS TURISTIČKE DESTINACIJE	29
2.	KARAKTERISTIKE TURIZMA I ZNAČAJ ZA EKONOMIJU	35
2.1.	TURISTIČKO TRŽIŠTE.....	35
2.2.	TURISTIČKA POTRAŽNJA.....	37
2.3.	TURISTIČKA PONUDA.....	40
2.4.	TURISTIČKA POTROŠNJA.....	43
2.5.	HETEROGENOST, SEZONALNOST	44
2.5.1.	Heterogenost	44
2.5.2.	Sezonalnost	44
2.6.	EKONOMSKE FUNKCIJE I UČINCI TURIZAMA	46
3.	ODRŽIVI RAZVOJ	51
3.1.	NAČELA ODRŽIVOSTI	51
3.2.	AGENDA 21 I ODRŽIVI RAZVOJ TURIZMA.....	53
4.	RESURSI I ATRAKCIJE, BITNA ODREDNICA RAZVOJA TURIZMA	55
4.1.	KARAKTERISTIKE TURISTIČKIH RESURSA.....	55
4.2.	TURISTIČKE ATRAKCIJE.....	57
4.3.	SELEKTIVNI OBLICI TURIZMA.....	61
5.	RESURSNA I MATERIJALNA OSNOVA, POLAZIŠTA ZA RAZVOJ TURIZMA, PRIMJER: BIH.....	65
5.1.	ADMINISTRATIVNO UREĐENJE BOSNE I HERCEGOVINE.....	65
5.2.	PRIRODNI RESURSI U FUNKCIJI RAZVOJA TURIZMA	66
5.2.1.	Geografski položaj i klima	70
5.2.2.	Reljef	71
5.2.3.	Hidrografske potencijali.....	72
5.2.3.1.	More	72
5.2.3.2.	Rijeke	73
5.2.3.3.	Jezera	73
5.2.3.4.	Planine	73
5.3.	ANTROPOGENI RESURSI	74
5.3.1.	Kulturno-historijsko naslijeđe	74

5.3.2.	Objekti kulture	75
5.3.3.	Privredni objekti	75
5.4.	SAOBRAĆAJNA POVEZANOST	76
5.5.	MATERIJALNA OSNOVA ZA RAZVOJ TURIZMA	78
5.5.1.	Razvojni put ugostiteljstva	78
5.5.2.	Klasifikacija ugostiteljske djelatnosti.....	79
5.5.3.	Razvrstavanje i klasifikacija ugostiteljskih objekata i kategorizacija smještajnih kapaciteta	80
5.5.3.1.	Ugostiteljski objekti	80
5.5.3.2.	Kategorizacija smještajnih objekata	81
5.5.4.	Oblik organizovanja poslovnih subjekata u oblasti turističke djelatnosti, ljudski resursi	83
5.5.5.	Analiza turističkog prometa.....	85
6.	INSTITUCIONALNA ORGANIZIRANOST TURIZMA I ZAKONSKA LEGISLATIVA - PRIMJER BIH	87
6.1.	INSTITUCIJE NA DRŽAVNOM NIVOU NADLEŽNE ZA TURIZAM.....	87
6.2.	INSTITUCIJE NA ENTITETSKOM NIVOU NADLEŽNE ZA TURIZAM	90
6.2.1.	Nadležnost iz oblasti turizma na području Federacije Bosne i Hercegovine.....	90
6.2.2.	Nadležnost iz oblasti turizma na području Republike Srpske.....	91
6.2.3.	Institucionalna organiziranost turizma na području Brčko Distrikta.....	92
6.3.	ZAKONSKA REGULATIVA U OBLASTI TURIZMA BOSNE I HERCEGOVINE	93
6.3.1.	Zakonska regulativa u oblasti turizma u FBiH.....	93
6.3.2.	Zakonska regulativa u oblasti turizma Republike Srpske	96
6.3.3.	Zakonska regulativa u oblasti turizma Brčko Distrikta	98
6.3.4.	Modeli i organizacije kao upravljačka struktura turizma	99
6.3.4.1.	Destinacijska menadžment organizacija (DMO)	100
6.3.4.2.	Struktura turističkog organiziranja Austrije	102
6.3.4.3.	Struktura turističkog organiziranja u Švicarskoj.....	103
6.3.4.4.	Struktura turističkog organiziranja u F BiH	103
7.	PROCESI UPRAVLJANJA RAZVOJEM TURIZMA	105
7.1.	NIVOI STRATEŠKIH ODLUKA I STILOVI MENADŽMENTA.....	109
7.1.1.	Upravljačka struktura	109
7.1.2.	Stilovi menadžmenta	110
7.2.	STRATEŠKA ANALIZA	111
7.3.	ANALIZA UNUTARNJEG OKRUŽENJA – INTERNA ANALIZA	113
7.3.1.	Resursi	113
7.3.2.	Kompetencije	114
7.3.3.	Lanac vrijednosti.....	115
7.3.4.	Ljudski resurs i organizacijska kultura.....	117

7.3.5.	Finansijska sredstva	118
7.3.5.1.	Bilans stanja, bilans uspjeha	119
7.3.5.2.	Produktivnost	119
7.3.5.3.	Ekonomičnost	120
7.3.5.4.	Rentabilnost	121
7.3.6.	Proizvodi i njihova pozicija na tržištu	123
7.3.6.1.	„STP“ marketing	123
7.3.6.2.	Portfelj proizvoda i BCG matrica	127
7.4.	ANALIZA VANJSKOG OKRUŽENJA - EKSTERNO	129
7.4.1.	Makro okruženje	130
7.4.1.1.	Sociodemografski uticaji	130
7.4.1.2.	Tehnološki uticaji	131
7.4.1.3.	Ekonomski uticaji	131
7.4.1.4.	Uticaj okoliša	131
7.4.1.5.	Politički uticaji	132
7.4.2.	Mikro okruženje	133
7.5.	SWOT I TOWS MATRICA	135
8.	VIZIJA, MISIJA, CILJEVI	139
8.1.	VIZIJA	139
8.2.	MISIJA	140
8.3.	CILJEVI	141
9.	UPRAVLJANJE TURISTIČKOM DESTINACIJOM	145
9.1.	JAVNO-PRIVATNO PARTNERSTVO, FAKTOR USPJEŠNOSTI TURISTIČKE DESTINACIJE	145
9.2.	BENCHMARKING U TURIZMU	146
10.	MODEL RAZVOJA TURISTIČKE DESTINACIJE – PRIMJER F BiH	151
10.1.	FAKTORI RAZVOJA	151
10.2.	PRIJEDLOG MODELA RAZVOJA TURIZMA MTR F BiH	154
	LITERATURA	160
	POPIS DIJAGRAMA, GRAFIKONA, TABELA, SLIKA, SHEMA	168

PER ASPERA AD ASTRA!

Citat prema Vergiliju i Seneki

U V O D

Turizam u današnje vrijeme možemo smatrati ekonomskim fenomenom, koji doprinosi sveukupnom rastu i razvoju svjetske ekonomije. Podaci Svjetske turističke organizacije, kao i mnoga stručna i naučna istraživanja, ukazuju na fenomen turizma, koji preko svojih multiplikativnih funkcija utiče na skoro sve grane nacionalne ekonomije, a posebno na bruto nacionalni dohodak, zaposlenost, investicije. Kvalitetnim i stratezijskim plasmanom turističkih resursa, turizam pokreće i razvoj ruralnih područja, pokreće proizvodnju za zadovoljenje turističkih potreba.

Masovni turizam je već odavno prestao biti u fokusu turista. Savremeni, osvještani turista, uslijed svojih novih spoznaja, preferencija i promjena životnog standarda, od turizma očekuje nove inovativne sadržaje, koji će zadovoljiti njegove potrebe, ali koji su u skladu sa ekološkom brigom o okolišu i održivom razvoju.

Savremeni turistički tokovi predstavljaju sofisticiranu turističku tražnju, ali uslovi u takvom turbulentnom okruženju su pod raznim uticajima i turističkim organizacijama stvaraju stalne pritiske. Upravo ovakve situacije pred menadžere turističkih organizacija/preduzeća stavljaju u fokus poznavanje i razumijevanje procesa upravljanja, koji im mogu omogućiti kvalitetno pozicioniranje na turističkom tržištu.

Građa ove knjige je koncipirana u deset poglavlja. Da bi se uopće mogli razumjeti procesi upravljanja turizmom, neophodno je savladati i poznavati osnovna teorijska polazišta u turizmu, karakteristike turizma, funkcioniranje turističkog tržišta, načela održivog razvoja, resursnu osnovu i sl. Knjiga je namijenjena studentima dodiplomskog i poslijediplomskog studija, kao i svima onima koji se žele baviti turizmom.

1. TEORIJSKA POLAZIŠTA I OSNOVNI POJMOVI U TURIZMU

1.1. DEFINICIJE TURIZMA

Za savremene poslovne tokove u turizmu, može se konstatirati da je dinamično doba turizma. Ovoj konstataciji doprinosi činjenica da je turizam heterogen i dinamičan, koji je kroz vremenska razdoblja, iz neorganizirane i stihijske pojave, prerastao u brzorastuću društvenu pojavu. Uz tehnički progres i kompjuterizaciju ovo doba predstavlja „doba turizma“.¹ Kada se govori o turizmu, skoro u svim definicijama on predstavlja kretanje, odnosno putovanje. Turizam je u svojoj suštini kretanje, uslijed kojeg mora doći do privremene promjene mjesta boravka.

Turizam kao fenomen proučava se već desetljećima i još uvijek predstavlja relativno mladu znanstvenu disciplinu. Mnogobrojna stručna i znanstvena literatura, kada obrađuje turizam kao pojavu ili pak fenomen, polazi od definicije turizma, tako da će se i u ovom radu predložiti neke od definicija. Turizam predstavlja kretanje ljudi u cilju zadovoljenja određenih potreba uz uslov promjene mjesta boravka. Riječ turizam potiče od engleskog glagola „to tour“, kojeg možemo protumačiti kao „zadovoljstvo putovanjem u različitim mjestima“.

Postoje razna stajališta i definicije turizma. Jedna od najprihvaćenijih je definicija W. Hunziker i K. Krapf: *„Turizam je skup odnosa i pojava koje proizilaze iz putovanja i boravka posjetilaca nekog mjesta, ako se tim boravkom ne zasniva stalno prebivalište i ako s takvim boravkom nije povezana nikakva njihova privredna djelatnost“*.² Ovu definiciju je 1954. godine prihvatilo i Međunarodno udruženje.

Turizam je privredna grana koja je izuzetno osjetljiva na rizike i neizvjesnosti prisutne u okruženju u kojem djeluje i koja je stalno izložena egzogenim i endogenim šokovima, manjeg ili višeg stepena intenziteta.³

Turizam predstavlja složen sistem koji ima karakteristike „živog organizma“ u kojem svaki od organa zahtijeva posebnu pažnju za kvalitetno funkcioniranje i napredovanje.

1.2. POSJETITELJI I TURISTI

U uskoj sprezi sa turizmom je i pojam posjetitelja. Dolasci i noćenja turista u suštini predstavljaju pojmovno određenje posjetitelja, te je neophodno decidno pojasniti navedenu terminologiju. Prema Svjetskoj turističkoj organizaciji na konferenciji u Ottawi iz 1991. godine, definicija za posjetitelja glasi: „Posjetiteljima nazivamo sve

¹Vukonić, B., Keča, K.: *Turizam i razvoj: pojam, načela, postupci*, Mikrorad, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2001., str. 9.

²Hunziker, W., Krapf, K.: *Grundriss der allgemeinen Fremdenverkehrslehre*, Zuerich, 1942., str. 21. cit. prema: Gašparović D., *Ekonometrijska analiza društvenog proizvoda turističkoga gospodarstva Hrvatske*, Ekonomski fakultet, Zagreb, 1998., str. 13.

³Volić, M., I.: *Utjecaj rizika i neizvjesnosti na turistička kretanja*, Turizam & Informatika & Menadžment, Elektronički zbornik radova br. 1/5, Visoka škola za turistički menadžment, Šibenik, 2003., str. 29.