

# KRIZNI NAČRT ZA TURIZEM DESTINACIJE ROGLA – POHORJE



Pripravil: LTO Rogla-Zreče, GIZ

Zreče, 2023

## KAZALO VSEBINE

UVOD .....	1
1 OPREDELITEV KRIZE .....	2
1. 1 IDENTIFIKACIJA MOŽNIH KRIZ V TURIZMU DESTINACIJE ROGLA - POHORJE .....	3
2 SPLOŠNE AKTIVNOSTI V PRIMERU KRIZ V TURIZMU .....	4
2.1 KRIZNO UPRAVLJANJE IN VODENJE .....	4
2.1.1 Strategija za reševanje naravnih kriz .....	5
2.1.2 Strategija za reševanje tehnoloških kriz .....	6
2.2 MEHANIZMI ZA BLAŽENJE KRIZ IN TVEGANJ .....	7
3 KRIZNO KOMUNICIRANJE .....	8
3.1 KRIZNA EKIPA .....	9
3.2 KOMUNIKACIJSKA ORODJA ZA KOMUNICIRANJE V ČASU KRIZE .....	14
3.3 MEDIJSKA ADREMA .....	15
4 SPLOŠNE AKTIVNOSTI V PRIMERU KRIZ V TURIZMU .....	16
ZAKLJUČEK .....	18
SEZNAM VIROV .....	19

## KAZALO SLIK

Slika 1: Permakriza .....	1
Slika 2: Shema reševanja naravnih kriz .....	6
Slika 3: Shema reševanja tehnoloških kriz .....	7
Slika 4: Načrt aktivnosti v primeru kriz v turizmu .....	17

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Vrste kriz .....	3
Tabela 2: Faze ukrepanja ob nastopu krize .....	7
Tabela 3: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč .....	10
Tabela 4: Seznam kontaktov javnih služb in zavodov na področju turizma .....	11
Tabela 5: Seznam kontaktov organizacij posebnega pomena za zaščito, reševanje in pomoč .....	12
Tabela 6: Seznam večjih turističnih ponudnikov .....	13
Tabela 7: Medijska adrema s kontakti .....	15

## UVOD

Turistična destinacija Rogla – Pohorje (v nadaljevanju TDRP) je območje treh občin Savinjske regije (**Slovenske Konjice**, **Vitanje** in **Zreče**) in ene občine iz Podravske regije (Oplotnica), ki so uvrščene v alpsko makrodestinacijo in združene razpolagajo s številnimi potenciali, ki omogočajo raznolikost v turizmu. Zaradi Term Zreče se destinacija dobro povezuje tudi z makrodestinacijo Termalna Panonska Slovenija, ki je območje zdravih voda in najlepših poti do dobrega počutja. Izpostaviti pa velja tudi Klimatsko letovišče Rogla, zato ne gre zanemariti podnebnih sprememb in s tem povezane izzive. Destinacija je zanimiva čez celo leto in privablja pisano množico obiskovalcev in turistov. Slednji so večinoma lociranih na Rogli ali v Zrečah, zaradi našega največjega turističnega ponudnika Unitur d. o. o. Glede na to, da destinacija združuje več občin, bo vsaka občina zadolžena za svojo območje, prav tako civilni štab. V kolikor gre za krizo večje razsežnosti in vpliva na celotno TDRP, bodo župani skupaj določili sedež krizne ekipe oz. so pristojnosti v domeni regijskega civilnega štaba za zahodno Štajersko s sedežem pri upravi za obrambo Celje. Po potrebi se vključi Civilna zaščita RS in Slovenska vojska. Ob tem bo pomembno tudi obveščanje obiskovalcev, turistov in turističnih ponudnikov, pri čemer bo pomagala ekipa TDRP.

TDRP v prvi vrsti zahteva njeno pripravljenost na nepredvidljive razmere, ki bi jih lahko povzročile raznovrstne krize. To je prišlo v ospredje ravno v času epidemije Covid – 19, ki je najbolj prizadela turistično panogo. Ta dogodek je sprožil povsem novo dimenzijo zahtev po odgovornosti organizacij in pripravljenosti na različne krizne situacije, do katerih prihaja izjemno redko. Je pa bilo leto 2022 in prej vsekakor doba turbulenc, gledano globalno. Izpostavimo lahko podnebne spremembe, ekstremne vremenske pojave, ekstremne dogodke (npr. požari), visoka nepredvidljivost povpraševanja prav turizmu, pandemija Covid-19, vojna v Ukrajini, energetska kriza, inflacija, ipd. Zato se je v letu 2022 beseda leta prav permakriza (angl. permacrisis), ki pomeni daljše obdobje nestabilnosti in negotovosti, kot posledica niza katastrofalnih dogodkov.

Slika 1: Permakriza



Vir: Kodrin, A., 2022, predavanje DST

Pomembno je stremljenje destinacije k varnosti tako prebivalcev, kakor tudi obiskovalcev v vseh okoliščinah. Prav zaradi tega je nujna priprava na potencialne krizne okoliščine, ki imajo lahko negativen vpliv tudi na razvoj turističnega gospodarstva. V kriznem načrtu za turizem TDRP smo kot nosilca kriznega upravljanja in komuniciranja navedli Lokalno turistično organizacijo Rogla – Zreče, GIZ (v nadaljevanju LTO Rogla-Zreče, GIZ). Nosilec bo tekom procesa sodeloval z vsemi ključnimi deležniki, zlasti Občinami Oplotnica, Slovenske Konjice, Vitanje, Zreče in pristojnimi službami, turističnimi ponudniki ter mediji. Poleg krovne destinacijske organizacije morajo biti na krize pripravljeni civilna zaščita, zdravstveni sistem, lokalna skupnost, država in seveda turistični ponudniki in ostali deležniki v turizmu. V kriznem načrtu so na splošno opredeljeni kriza, krizno upravljanje in krizno komuniciranje. Sestavni del kriznega načrta je še opredelitev ciljnih javnosti glede na morebitno krizno okoliščino, predstavitev nalog kriznega tima ter medijska adrema z zbranimi kontakti lokalnih in regionalnih medijev, ki omogoča lažji pregled ter pripomore k hitremu obveščanju javnosti. Zavedamo se, da je potrebno nenehno prilagajanje spremembam iz okolja, zaradi česar se bo dokument v prihodnosti nadgrajeval in dopolnjeval.

## 1 OPREDELITEV KRIZE

Kriza je dogodek, ki se pojavi nenadoma in prizadene organizacije ali posameznike. Časa nastanka, pojavne oblike, poteka, vpletenih in posledic ni mogoče vnaprej natančno planirati. Kriza je lahko: nesreča, dogodek, stanje, govornica ali samo domneva. (Komunikacija v krizi, 2020)

Kriza kot pojav je sestavni del družbenega dogajanja in kot tako jo je treba jemati kar najbolj resno, saj lahko v nasprotnem primeru znotraj družbe ali organizacije pusti težko popravljive posledice. V vsakdanjem življenju besedo kriza ljudje v veliki večini primerov povezujejo z negativnim dogodkom, situacijo, ki prinaša negativne posledice, vendar pa ni nujno, da kriza organizaciji prinaša zgolj težave, ampak jo lahko izkoristi kot priložnost. Za krizo je značilna še negotovost, saj lahko ima kriza vsakršen izid in pomeni časovni pritisk, kar pomeni, da se morajo managerji v krizah še posebej hitro odločati. Nema lokrat kriza ogroža tudi varnost in življenje ljudi udeleženih v kriznem dogodku." Vsaka kriza ima nekatere sebi lastne značilnosti, kljub vsemu pa so vsem skupne določene poteze, kot npr.:

- ogroženost temeljnih vrednot (ozemeljska celovitost, pravna država, spoštovanje človekovih pravic, zagotavljanje varnosti državljanov itd.);
- izrazita časovna omejenost odločanja v situacijah, ki so presenetile organe upravljanja;
- negotovost razmer (te se hitro spreminjajo, vzroki za nastanek so lahko različni, tako notranji kot zunanji);
- zavedanje, da ima vsaka odločitev posledice, zaradi tega napake skoraj niso dovoljene;
- omejena možnost uporabe preteklih informacij in sredstev;
- omejena razpoložljivost obstoječih informacijskih virov, potrebnih za odločanje;
- nenehna možnost sprememb in značilnosti krizne situacije;
- konkretniji notranji in zunanji nadzor nad odločitvami;
- možnost oviranja odgovornih za krizo;
- velika psihična obremenitev odgovornih pri reševanju krizne situacije (Malešič, 2003, str. 8).

Potrebno se je zavedati, da nobena organizacija ni odporna proti posledicam krize, pomembno pa je, da se načrtno sprejmejo vsi ukrepi, s katerimi se zmanjša negativen vpliv na poslovanje organizacije. Pri tem je nujno sodelovanje na različnih ravneh.

## 1. 1 IDENTIFIKACIJA MOŽNIH KRIZ V TURIZMU DESTINACIJE ROGLA - POHORJE

Vsak krizni dogodek je drugačen. Različne vrste kriznih dogodkov zahtevajo edinstvene izzive, ki zahtevajo posebne ukrepe. Kriz je najmanj toliko kot je različnih organizacij, ljudi in okoliščin, v katerih organizacija deluje. Krize je težko opredeliti kot razvrstiti, zato obstajajo različne klasifikacije.

Tabela 1: Vrste kriz

<b>Krize glede na izvor okolja</b>	
Krize fizičnega okolja	Potresi, poplave in druge naravne katastrofe, onesnaževanje okolja, odpoved ali napačno delovanje tehnologije.
Krize javnega mnenja	Bojkoti, soočenja, protesti, teroristični in drugi napadi, izsiljevanja.
Krize upravljavskih napak	Zavajanje javnosti, prikrivanje informacij, poslovne goljufije, nesposobno vodstvo, izkrivljene vrednote vodstva.
Krize gospodarsko-političnega okolja	Politični pritiski na podjetje, nestabilnost vlade in nezaupanje vanjo, recesija v gospodarstvu, panogi, zaostrena zakonodaja in ukrepi, izguba trga.
<b>Krize glede na opozorilni čas</b>	
Nenadne krize	Nenadne nesreče ali smrti, impulzivni spori.
Prikrite krize	Notranji, revizijski pregledi, namigovanje določenih skupin.
<b>Krize glede na zaznavanje</b>	
Nenavadne	Neverjetne krize, ki jih je težko pojasniti.
Percepcijske	»Majhne«, nepomembne krize, ki s poročanjem medijev postanejo velike.

Vir: Irvin v Novak s sodelavci, 2000, str. 55

Po pregledu zgoraj definiranih kriz v tabeli, smo nato identificirali možne krize v občinah Oplotnica, Slovenske Konjice, Vitanje in Zreče, ki tvorijo TDRP. Določili smo različne krize ter jih zaradi preglednosti in sistematičnosti združili v štiri kategorije.

Identificirali smo naslednje kategorije in pojave kriznih situacij:

- NARAVNE KRIZE

- Podnebne spremembe,
- požar,
- potres,
- poplava,

- plazovi in podori,
- nevihte in neurja,
- suša, pomanjkanje vode.

- ZDRAVSTVENE KRIZE

- izbruh nalezljivih bolezni, epidemije in pandemije,
- zastrupitve,
- poškodbe,
- invazija zdravju nevarnih živali;
- učinki vročine.

- POLITIČNE KRIZE, DRUŽBENE IN GOSPODARSKE KRIZE

- vojne,
- begunska in/ali migrantska kriza,
- demonstracije,
- stavke (turističnih) delavcev,
- pomanjkanje ustreznega (turističnega) kadra,
- kriminal, nemiri, protesti, teroristični napadi.

- TEHNOLOŠKE KRIZE

- ekološke nesreče,
- krize v transportu,
- krize v infrastrukturi,
- okvare raznih tehničnih sistemov na industrijskem področju.

## 2 SPLOŠNE AKTIVNOSTI V PRIMERU KRIZ V TURIZMU

V prejšnjem poglavju smo opredelili verjetne krize v TDRP ter njihov vpliv na turizem. V tem poglavju pa navajamo nekaj splošnih aktivnosti za soočenje, reševanje in saniranje kriz. Pomembna je pripravljenost na krize, zato je izjemnega pomena, da se s pripravami začne dovolj zgodaj, da se lahko na krizo primerno odzovemo ali pa jo predhodno celo preprečimo. Temeljne naloge vsake turistične organizacije v času kriznih priprav so (Podbregar in Pavlakovič, 2016):

- odkrivanje, spremljanje ter preučevanje nevarnosti za pojav krize;
- izvajanje izobraževanj in usposabljanj za zaščito, reševanje in pomoč (vaje evakuacij iz stavb v primeru nesreč, usposabljanje zaposlenih iz požarnega varstva ...);
- odrejanje in izvajanje zaščitnih ukrepov (izdelava načrtov zaščite in reševanja, izdelava ocen tveganj, redno vzdrževanje opreme (npr. gasilnikov, hidrantnega omrežja, aktivne protipožarne opreme), redno izvajanje pregledov poslovnih prostorov, izdelava priročnikov in načrtov evakuacijskih poti ...);

### 2.1 KRIZNO UPRAVLJANJE IN VODENJE

Vsaka organizacija se prej ali slej sreča s krizo. Krizno upravljanje in vodenje sta predpogoja za uspešno delovanje praktično vsake organizacije. V kolikor ima organizacija dobro vzpostavljen sistem kriznega

upravljanja in vodenja, lahko poskrbi za preprečitev kriznega stanja ali vsaj zmanjša morebitne posledice, poslovanje organizacije pa se tako hitreje vrne v normalne okvire. Bi pa ob tem poudarili, da obstajajo različne strategije za reševanje kriz. V nadaljevanju bomo izpostavili nekaj najbolj pomembnih. Najprej pa si pogledjmo osnovne faze kriznega upravljanja in vodenja.

Faze kriznega upravljanja in vodenja:

- PREPREČEVANJE (oblikovanje osnovnih korakov za preprečitev krize),
- PRIPRAVA (oblikovanje načrta kriznega upravljanja in vodenja, ugotavljanje ranljivosti v krizi, urjenje krizne skupine, ustvarjanje kriznega portfelja, prečiščevanje kriznega komunikacijskega sistema),
- IZVEDBA (aktivna priprava na krizo),
- UČENJE (ocena lastne izvedbe simuliranja ali realne krize).

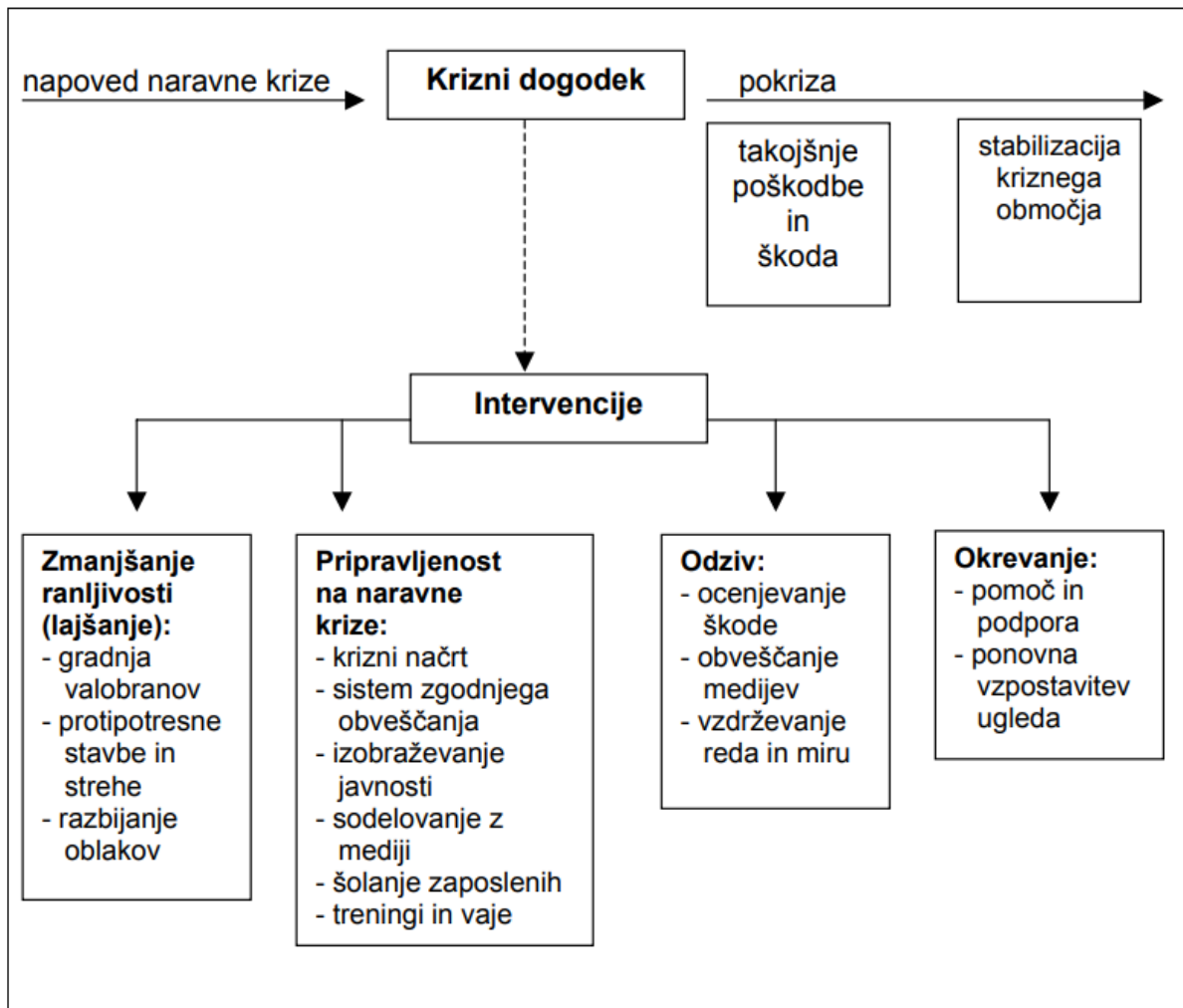
Prva faza PREPREČEVANJE je najboljši način upravljanja s krizo. Vemo pa, da vseh kriz se ne da preprečiti in niso v domeni človeštva, zato je zelo pomembno, da jo organizacija zazna dovolj zgodaj.

### 2.1.1 Strategija za reševanje naravnih kriz

»Enega najbolj znanih kriznih načrtov ob naravnih nesrečah so razvili v ameriški Federal Emergency Management Agency ( v nadaljevanju FEMA, <http://www.fema.gov>). Sestavljen je iz 4 delov:

- LAJŠANJE – trud za zmanjševanje škode človeškimi življenjem in lastnini,
- PRIPRAVLJENOST – trud za izboljšanje zmožnosti reagiranja,
- ODZIVNOST – aktivnosti, izvedene takoj pred, med in po kriznem dogodku z namenom zmanjšanja škode,
- OKREVANJE – aktivnosti za stabiliziranje prizadetega območja in čim prejšnjo vrnitev v prvotno stanje.« (Jerala, 2004, str. 31)

Slika 2: Shema reševanja naravnih kriz



Vir: Lerbinger, 1997, str. 66

V kolikor dodamo še možnost preprečitve krize in omiljenja najhujših posledic, dobimo podobno shemo za reševanje tehnoloških kriz.

### 2.1.2 Strategija za reševanje tehnoloških kriz

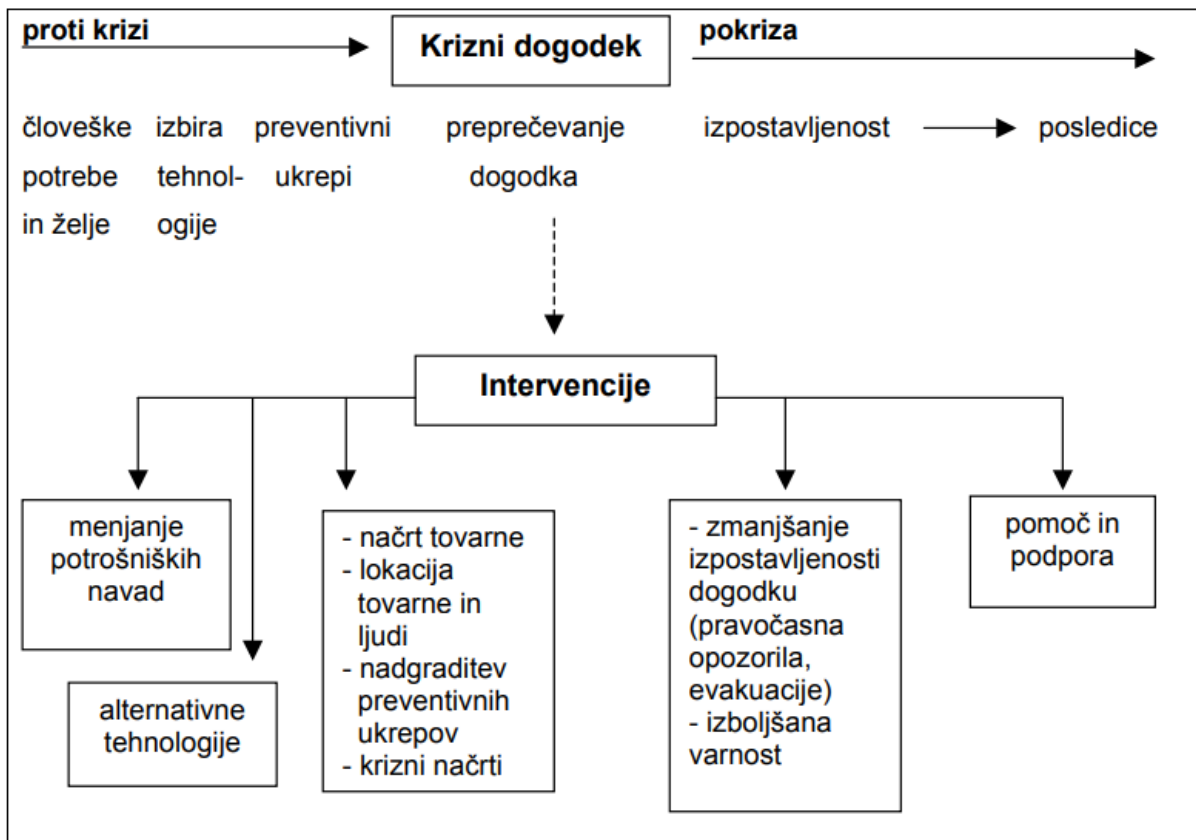
Namen strategij za reševanje tehnoloških kriz je informirati javnost o nevarnostih, ukrepanje proti nevarnosti in implementacija meril za kontroliranje ali zmanjševanje njihovih posledic. (Jerala, 2004, str.33)

V nadaljevanju Jerala (2004) opisuje 3 faze tehnoloških kriz:

- ČAS PRED KRIZO (sprejemanje preventivnih ukrepov),
- PREPREČEVANJE NASTALE SITUACIJE OZIROMA DOGODKA,
- ČAS POKRIZE (pravočasna opozorila, evakuacije, varnostna oprema, zagotavljanje pomoči in podpore).



Slika 3: Shema reševanja tehnoloških kriz



Vir: Lerbinger, 1997, str. 95

## 2.2 MEHANIZMI ZA BLAŽENJE KRIZ IN TVEGANJ

Zavedati se moramo, da je ob prejemu krizne informacije, to naš najbolj ranljiv trenutek in je ob tem pomembna mirnost.

Največkrat bomo na pravi poti če (Jerala, 2004):

- a) naredimo nekaj, da si pridobimo nekaj časa
- b) razmislimo.

Tabela 2: Faze ukrepanja ob nastopu krize

1. UKREPANJE	Ukrepanje je prva stvar o katerem razmišljamo. Ko je organizacija na udaru zaradi krize, kaj ljudje od nje pričakujejo? Pričakujejo, da bomo ukrepali in pričakujejo, da nas bodo videli ukrepati.
2. DAJANJE IZJAVE	V vseh situacijah je ključ do uspeha takojšnje podajanje kratke izjave vodilne osebe v podjetju. Izjava pomeni, da smo aktivni in da ukrepamo.

3. SESTAVLJANJE KRIZNE SKUPINE	Ne glede na sestavo skupine je ključnega pomena, da takoj, ko se zberejo člani krizne skupine, se nekaj članov določi za odgovarjanje na telefonske klice, ostali pa se skupaj usedejo, pregledajo nastalo krizno situacijo in naredijo oz. izberejo strategijo reševanja.
4. DOLOČANJE STRATEGIJE	Krizna skupina naj takoj, ko je mogoče in v izolaciji od krize in telefonov odloči o nadaljnjih ukrepih. Ob pravih vprašanjih se razvije tudi prava strategija.
5. IDENTIFIKACIJA JAVNOSTI	Iz adreme javnosti vključimo le tiste, s katerimi moramo v krizni situaciji komunicirati (na koga kriza vpliva, kdo lahko vpliva na nas, kdo mora vedeti in kdo mora vedeti poleg prvega izbora).
6. NAČINI OBVEŠČANJA	Krizna skupina določi način obveščanja. Poleg kratke izjave mora izbrati primerna sporočila za določeno krizo, jih uskladiti s krizno skupino in začeti komunicirati.
7. CENTRALIZIRANJE INFORMACIJ	Zagotoviti je treba da vse vhodne in izhodne informacije potekajo zgolj čez en vir. Vzpostavi se centralno koordinirana majhna skupina ali posameznik.
8. OBVEŠČANJE RELEVANTNIH LJUDI	Redno in kratko obveščanje vodilnih in ljudi, ki so najbolj na udaru (varnostniki, recepcija, informatorji, itd.).
9. DAJANJE INFORMACIJ	Manj informacij – mišljenje, da nekaj prikrivamo. Več kot se pove, hitreje se izgubi interes. Po drugi strani pa, če krizna skupina ne zagotovi dovolj informacij, se lahko javnost obrne na potencialne sovražnike – pravzaprav na kogarkoli z mnenjem.
10. IZOGIBANJE KONFRONTACIJAM	Vedno poskušajte ostati uglajeni in dostojni. Pokažimo, da nam ni vseeno in zagotovimo kar največ informacij.
11. FLEKSIBILNOST IN DOLGOROČNOST	Pomembno je vprašanje, kako bo dogodek izgledal čez eno leto? Kakšen vtis bo pustil?
12. KO JE VSEGA KONEC	Po končani krizi se naj krizna skupina sestane, oceni potek dogodkov, sprejme možne izboljšave in napiše poročilo za interno uporabo.

Vir: povzeto po Jerala, 2004.

### 3 KRIZNO KOMUNICIRANJE

Strokovnjaki pojem kriznega komuniciranja opredeljujejo kot posebno področje odnosov z javnostmi, ki zajema predvidevanje potencialnih kriznih dogodkov, pripravo nanje, reševanje kriz in komuniciranje s prizadetimi in drugimi ključnimi javnostmi organizacije ter ocenjevanje ukrepov po krizi. Pri tem se opozarja tudi na nujnost načrtovanja kriznega komuniciranja, saj je subjekt v krizi postavljen v središče pozornosti množičnih medijev in javnosti. Proces načrtovanja mora vsebovati predvidevanje in

prepoznavanje potencialnih kriznih razmer, oblikovanje krizne komunikacijske skupine (kriznega tima), prepoznavanje vpletenih javnosti v kriznem položaju, oblikovanje komunikacijske strategije in taktike, določitev in usposabljanje uradnega govornika ter pripravo kriznega komunikacijskega centra. Potrebno je torej hitro reagirati, podati informacije v najkrajšem času po dogodku, pri čemer se izpostavi zgolj dejstva, brez izmišljenih podatkov. V primeru, da je govorcev več, morajo biti njihova sporočila usklajena. Priporočljivo je predvidevati najslabši scenarij, saj je tako manj možnosti za neugodna presenečenja. Ažuriran krizni načrt predstavlja vodilo in pomoč, s pomočjo katerega bomo lažje prebrodili krizo z manj škode. Vsako krizo evalviramo, saj je to priložnost da se učimo na napakah ter se v prihodnje lahko bolj pripravimo ali jo celo preprečimo.

Pri kriznem komuniciranju je pomemben hiter odziv, saj tako organizacija daje vtis, da ničesar ne skriva in ima nadzor nad nastalim položajem.

### 3.1 KRIZNA EKIPA

V tem poglavju bomo določili krizno ekipo, ki se prva sestane in začne s postopki kriznega komuniciranja. Določi tudi primerne člane krizne ekipe vezano na vrsto krize. Spodnja tabela je zapisano komu je krizno komuniciranje namenjeno in kdo je odgovoren za komuniciranje posamezne skupine.

DELEŽNIK	PREBIVALCI	TURISTI	TURISTIČNO GOSPODARSTVO
<b>KDO POSREDUJE INFORMACIJE</b>	OBČINE TDRP DMMO TDRP	DMMO TDRP TURISTIČNI PONUDNIKI OBČINE TDRP	OBČINE DMMO TDRP
<b>KAKO</b>	PREKO SPLETA IN SOCIALNIH OMREŽIJ (občinske spletne strani, destinacijska spletna stran, FB) S POMOČJO MEDIJEV (Radio Rogla, Novice, občinska glasila)	NA RECEPCIJI, OSEBNO, S POMOČJO TISKANIH OBVESTIL, PREKO INFORMACIJSKIH EKRAKNOV PREKO SPLETA IN SOCIALNIH OMREŽIJ (občinske spletne strani, destinacijska spletna stran, FB)	PO ELEKTRONSKI POŠTI (po ažurni E-MAIL adremi, ki jo ima DMMO TDRP) OBČINE TDRP OSEBNO, TELEFONSKO PREKO SPLETA IN SOCIALNIH OMREŽIJ

Ob nastali krizi se določi in aktivira člane krizne ekipe, po potrebi se vključijo dodatni deležniki. Ko kriza nastopi se določijo odgovornosti do določenih deležnikov za krizno komuniciranje (urnik srečanj, kako pogosto se bodo dobivali, prostor kriznega štab, itd.).

Krizno upravljanje temelji na sodelovanju različnih akterjev, zato v nadaljevanju predstavljamo kratek opis vseh organizacij, ki bodo vpletene v preprečevanje morebitnih nastalih kriz oz. bodo krizno reagirale. To so vse organizacije javnega, zasebnega in nevladnega sektorja, ki sodelujejo pri

preprečevanju, reševanju in odpravi posledic kriznih situacij. V tem poglavju se nahaja tudi aktualen seznam kontaktov teh organizacij za nujno ukrepanje.

Temelj dobrega odziva in reševanja kriz so vsekakor aktivnosti, ki jih izvajajo organizacije za zaščito, reševanje in pomoč. Koordinacija aktivnosti navadno prevzame Civilna zaščita, ki sodi pod Upravo RS za zaščito in reševanje Ministrstva za obrambo RS. Del sistema so tudi gasilci (požari in druge nesreče), policija (varnost in red), zdravstvene enote (nujna medicinska pomoč), razni inštituti in laboratoriji. Ko pride do kriz, ki vplivajo na dobrobit človeka, pa podporo nudijo humanitarne organizacije (Rdeči križ, Karitas, idr.). V spodnji tabeli je seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč s kontakti.

Tabela 3: Seznam javnih služb in zavodov za zaščito, reševanje in pomoč

ORGANIZACIJA	KONTAKT	ODGOVORNA OSEBA
ŠTAB CIVILNE ZAŠČITE OPLOTNICA	031 329 267 Alojz.gosnik@gmail.com	Poveljnik OŠCZ Alojz Gošnik
ŠTAB CIVILNE ZAŠČITE SLOVENSKE KONJICE	041 326 735 branko.sovic@slovenskekonjice.si	Poveljnik OŠCZ Branko Sovič
ŠTAB CIVILNE ZAŠČITE VITANJE	041 794 019 damijan.jakop@gmail.com	Poveljnik Damijan Jakop
ŠTAB CIVILNE ZAŠČITE ZREČE	041 551 857 emil.mumel@gurst.arnes.si	poveljnik OŠCZ Emil Mumel
ZDRAVSTVENI DOM SLOVENSKE KONJICE S PODRUŽNICAMI	03 758 17 02 tajnistvo@zd-slovenskekonjice.si	Dejan Verhovšek
POLICIJSKA POSTAJA SLOVENSKE KONJICE Za območje občine Slovenske Konjice, Zreče in Vitanje	(03) 757 57 50 pp_sl_konjice.puce@policija.si	Načelnik Robert Vipotnik Sirc
Policijska postaja na Rogli	(03) 757 72 00	Odpirta samo pozimi od petka do nedelje
POLICIJSKA POSTAJA SLOVENSKA BISTRICA Za območje občine Oplotnica	02 843 29 00 pp_sl_bistrica.pumb@policija.si	Načelnik Uroš Kušar  VPO: Branko Mesarič (policijska pisarna Oplotnica)
PGD OPLOTNICA	02 801 90 51 info@pgdoplotnica.si Predsednik: formalnosti in organizacija – 041 327 271 Poveljnik: operativna enota, prevozi vode in požarna straža – 041 327 266	Predsednik Slavko Pitrof Poveljnik Miran Čoh
PGD SLOVENSKE KONJICE	041 445 221	Predsednik Drago Alenc Poveljnik Andrej Tomažič Predsednik Drago Alenc
PGD VITANJE	03 577 50 23 041 794 020 gasilci.vitanje@gmail.com	Predsednik Kotnik Simon
PGD ZREČE	03/5762-298 041 763 610 - poveljnik	Predsednik Štefan Posilovič Poveljnik Marjan Jelenko

	pgdzrece@gmail.com	
JKP SLOVENSKE KONJICE	03 75 80 400 info@jkp-konjice.si	Direktor mag. Aleš Brglez
SAUBERMACHER Slovenija (Vitanje, Zreče)	02 620 23 00 02 620 23 20 – Jasna Drozg pisarna@saubermacher.si j.drozg@saubermacher.si	Jasna Drozg (za Zreče)
KOMUNALA SLOVENSKA BISTRICA (za območje Oplotnica)	02 805 54 00 info@komunala-slb.si	Maksimiljan Tramšek
Komunala Vitanje	03 752 50 60 info@komunala-vitanje.si peter@komunala-vitanje.si	Direktor Peter Mauc
NIJZ območna enota Celje	03 425 12 00 alenska.skaza@nijz.si	Prim. doc. dr. Alenka Trop Skaza, predstojnica
Krajevna organizacija Rdečega križa Oplotnica	040 379 509 kork.oplotnica@gmail.com	Franc Ribič, predsednik KORK
Rdeči križ Slovenije – območno združenje Slovenske Konjice	(03) 757 25 70, 041 564 924 slov-konjice.ozrk@ozrks.si	Renata Gabrovec, sekretarka
Župnijska Karitas Slovenske Konjice	slokaritas5@gmail.com	Valerija Lesjak, organizacijska vodja
Krajevna organizacija Rdečega križa Vitanje	03 577 53 91 sojc.rajko@gmail.com	Rajko Sojč, predsednik
Župnijski Karitas Vitanje		
Krajevna organizacija Rdeči križ Zreče, tudi Stranice in Gorenje	Glej KORK Slovenske Konjice	Tatjana Kotnik – Zreče Jolanda Potočnik – Stranice Ana Gričnik – Gorenje nad Zrečami
Župnijski Karitas Zreče	Peter Leskovar	(03) 576 00 94

Ko pride do krize na področju turizma, se morajo zagotovo aktivirati tudi organizacije s področja turizma. To so na ravni lokalne uprave predvsem občine TDRP, turistično informacijski centri ter destinacijska organizacija (DMMO TDRP), sodelujejo pa lahko tudi druge s turizmom povezane javne organizacije (na primer izobraževalne ustanove s področja turizma). Prav tako je pomembno sodelovanje z veleposlaništvu, konzulati in predstavniki tujih držav v Sloveniji (v primeru, da so v krizi vpleteni tuji turisti). Identificirane deležnike javne službe in zavode na področju turizma TDRP predstavljamo v naslednji tabeli.

Tabela 4: Seznam kontaktov javnih služb in zavodov na področju turizma

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
Občina Oplotnica	Župan Matjaž Orter	Goriška cesta 4 2317 Oplotnica	02 845 09 00	<a href="mailto:obcina@oplotnica.si">obcina@oplotnica.si</a>

<b>Občina Slovenske Konjice</b>	<b>Župan Darko Ratajc</b>	Stari trg 29, 3210 Slovenske Konjice	03 757 33 50	<a href="mailto:info@slovenskekonjice.si">info@slovenskekonjice.si</a>
<b>Občina Vitanje</b>	<b>Župan Andraž Pogorevc</b>	Grajski trg 1, 3205 Vitanje	03 757 43 50	<a href="mailto:info@vitanje.si">info@vitanje.si</a>
<b>Občina Zreče</b>	<b>Župan Boris Podvršnik</b>	Cesta na Roglo 13b, 3214 Zreče	03 757 17 00	<a href="mailto:boris.podvršnik@zrece.eu">boris.podvršnik@zrece.eu</a>
TIC Oplotnica	Arina Pušnik	Goriška cesta 4, 2317 Oplotnica	02 845 09 15	<a href="mailto:turizem@oplotnica.si">turizem@oplotnica.si</a>
Splošna knjižnica Slovenske Konjice	Mag. Renata Klančnik, direktorica	Mestni trg 4 3210 Slovenske Konjice	03/758 04 30 041 477 102	<a href="mailto:renata.klancnik@knjiznicakonjice.si">renata.klancnik@knjiznicakonjice.si</a>
TIC Slovenske Konjice	Mag. Tjaša Kangler, vodja	Stari trg 27, 3210 Slovenske Konjice	03/7570630 051 444 140	<a href="mailto:tjasa.kangler@tikonjice.si">tjasa.kangler@tikonjice.si</a>
Žička kartuzija	Mag. Tjaša Kangler, vodja	Stari trg 27, 3210 Slovenske Konjice	03/752 37 32	<a href="mailto:info@zickakartuzija.si">info@zickakartuzija.si</a> <a href="mailto:renata.klancnik@knjiznicakonjice.si">renata.klancnik@knjiznicakonjice.si</a>
TIC Vitanje in Center Noordung	Tanja Tamše, TIC Neža Pavlič Brečko, direktorica	Na vasi 18, 3205 Vitanje	05/993 45 17	<a href="mailto:tic.vitanje@center.noordung.si">tic.vitanje@center.noordung.si</a>
LTO Rogla-Zreče, GIZ	Domen Vogelsang, direktor	Cesta na Roglo 11j, 3214 Zreče	041 208 126	<a href="mailto:domen@rogla-zrece.si">domen@rogla-zrece.si</a>

Pri obvladovanju kriznih razmer sodelujejo tudi različne nevladne organizacije. Pri tem opravljajo naloge zaščite, reševanja in pomoči oziroma javno službo na podlagi odločitve pristojnega organa lokalne skupnosti ali državnega organa. Aktiviranje teh organizacij v primeru krizne situacije običajno poteka prek sistema civilne zaščite (Podbregar in Pavlakovič, 2016). V nadaljevanju podajmo seznam organizacij posebnega pomena za zaščito, reševanje in pomoč s kontakti.

*Tabela 5: Seznam kontaktov organizacij posebnega pomena za zaščito, reševanje in pomoč*

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
Radioklub Konjice S59DXU	Onič Jožef	Stari trg 41, 3210	031 620 234	<a href="mailto:joze.onic@gmail.com">joze.onic@gmail.com</a>

		Slovenske Konjice		
Planinsko društvo Oplotnica	Anton Klinc	Grajska cesta 6, 2317 Oplotnica	040 460 622	<a href="mailto:pdoplotnica@pzs.si">pdoplotnica@pzs.si</a>
Planinsko društvo Slovenske Konjice	Matjaž Rebernak	Šolska ulica 3, p.p. 76 3210 Slovenske Konjice	041 837 086	<a href="mailto:matjaz.rebernak@gmail.com">matjaz.rebernak@gmail.com</a> <a href="mailto:pd.konjice@gmail.com">pd.konjice@gmail.com</a>
Planinsko društvo Vitanje	Franc Kropec	Grajski trg 1, 3205 Vitanje	041 709 830	<a href="mailto:pdvitanje@pzs.si">pdvitanje@pzs.si</a>
Planinsko društvo Zreče	Zdenka Košir	Cesta na Roglo 11j, 3214 Zreče	051 398 156	<a href="mailto:pdzrece@pzs.si">pdzrece@pzs.si</a>
Kinološko društvo Slovenske Konjice – Klub kosmatih	Blaž Ribič	Ulica Antona Janše 18, 3210 Slovenske Konjice		
Kinološko društvo Zreče	Marko Godec	Bezina 1 M, 3210 Slovenske Konjice	041 369 301	<a href="mailto:kd.zrece@gmail.com">kd.zrece@gmail.com</a>
Plezalni klub Slovenske Konjice	Šelih Blaž Feliks	Cvetlična ul. 2, 3210 Slovenske Konjice	031 341 492	<a href="mailto:info@pksk.si">info@pksk.si</a> <a href="mailto:blaz.selih@gmail.com">blaz.selih@gmail.com</a>

Turisti se največ zadržujejo prav pri turističnih ponudnikih, kar pomeni, da bo tam največja gostota ljudi, ki jih bo potrebno obvestiti, oskrbeti in evakuirati. Ob nastopu krize je zato sodelovanje s ponudniki ključnega pomena. V spodnji tabeli seznam ponudnikov, vključenih v krizni načrt turizma.

Tabela 6: Seznam večjih turističnih ponudnikov

ORGANIZACIJA	ODGOVORNA OSEBA	NASLOV	TELEFON	E-POŠTA
ŽIČKA KARTUZIJA	Mag. Tjaša Kangler	Špitalič pri Slovenskih Konjicah 9, 3215 Loče	03/752 37 32	<a href="mailto:info@zickskartuzija.si">info@zickskartuzija.si</a>
ZLATI GRİČ	Silvo Žižek	Škalce 80, 3210 Slovenske Konjice	03 758 03 50	<a href="mailto:info@zlati-gric.si">info@zlati-gric.si</a>
CENTER NOORDUNG	Nežika Pavlič Brečko	Na vasi 18, 3205 Vitanje		<a href="mailto:Dominik.kobold@center-noordung.si">Dominik.kobold@center-noordung.si</a>

TERME ZREČE IN KLIMATSKO LETOVIŠČE ROGLA	Barbara Soršak	Cesta na Roglob 15, 3214 Zreče	03 757 61 51	barbara.sorsak@unitur.eu
POT MED KROŠNJAMI POHORJE	Dr. Jurij Gulič	Rogla 111, 3214 Zreče	041 731 976	gulic@potpohorje.si
GOSTIŠČE IN PRENOČIŠČE SMOGAVC	Katarina Fijavž	Gorenje pri Zrečah 27, 3214 Zreče	041 972 717	Katarina.fijavz@gmail.com

### 3.2 KOMUNIKACIJSKA ORODJA ZA KOMUNICIRANJE V ČASU KRIZE

Ob nastopu krize je pomembno komuniciranje tako s prebivalci kot z gosti in turisti. Pomembno je, da se turistom poda informacije.

Komunikacija v krizi se ne razlikuje glede na vrsto krize. Komunikacija v vseh vrstah kriz vsebuje enake prvine, potrebno pa je paziti, da je ta komunikacija tako kot mora biti, tista pristna, poštena, odkrita, polna pomembnih informacij in predvsem hitra. (Komunikacija v krizi, 2022)

Pri tem je potrebno upoštevati in se držati določenih načel:

- **Redna komunikacija s turističnim gospodarstvom**, podajanje jasnih in točnih informacij ter podajanje povratnih informacij s terena.
- **Vnaprej pripravljena sporočila** za deležnike.
- Določi se **odgovorna oseba za podajajo** natančnih in preverjenih **informacij**.
- **Določi se tiskovnega predstavnika** in z mediji brez odobritve ne komunicira noben drug
- Za komunikacijo znotraj zaposlenih se določi posebno komunikacijsko mesto t.i. **intranet**.

Kratka izjava naj vsebuje (Jerala, 2004):

- Podrobnosti – kar največ zbranih informacij o dogodku
- Človeški obraz – skrb, simpatijo, razumevanje, mogoče obžalovanje, včasih celo »žal nam je« (Harrison, 1995, str. 95 v Jerala, 2004)
- Zagotovitev – da ni več nevarnosti, ni škodljivo, kaj narediti, če nekoga še vedno skrbi, možnosti, ipd.
- Ukrepe – kaj dela organizacija, podrobna, neodvisna raziskava, ipd.
- Dodatne informacije – kdaj in kje bodo na voljo dodatne informacije, telefonske številke in kontakti (Bland, 1998, str. 54 v Jerala, 2004).

V primeru predhodnega obveščanja in opozarjanja javnosti na morebitno nevarnost oziroma na izredne dogodke je treba javnost na prihajajoči dogodek pripraviti postopoma. Zato FEMA predlaga 8 stopenj obveščanja (Komunikacija v krizi, 2020):

1. Obvestilo o možnem nastanku izrednega dogodka.
2. Posredovanje verjetnosti, da je nevarnost pojava izrednega dogodka realna.



3. Potrditev, da se bliža nevarnost.
4. Opozorilo ogroženim na nevarnost na način, ki ga zaznajo tudi tisti, ki niso ogroženi.
5. Opozorilo, kateri preventivni ukrepi so potrebni.
6. Opozorilo, katere preventivne ukrepe je treba izvesti.
7. Poziv, naj se izvedejo preventivni ukrepi.
8. Sprejemanje neposrednih ukrepov za zaščito.

Temeljna načela kriznega komuniciranja, kot jih navaja FEMA so:

- Usmerjenost v uporabnika informacije pomeni, da je ljudem treba posredovati vse informacije, ki so zanje pomembne, ki jih potrebujejo ali želijo.
- Transparentnost pomeni, da delovanje sistema kriznega komuniciranja mora biti pregledno z vidika pristojnosti in odgovornosti.
- Točnost pomeni, da informacije morajo vsebovati zgolj tisto, kar ustreza opisu dejanskega stanja.
- Pravočasnost pomeni, da informacije morajo biti posredovane takoj, ko jih uporabnik potrebuje ali pričakuje, oziroma takoj ko zanje izvemo, oziroma takoj, ko morebitne druge okoliščine to dopuščajo.
- Dostopnost pomeni, da je ljudem treba podati vse informacije po tistih kanalih komuniciranja oziroma tistih medijih, ki jih ljudje ob normalnih razmerah običajno spremljajo, informacije pa je treba podati v vsakomur razumljivi obliki.
- Partnerski odnos z mediji je treba zagotoviti vnaprej z namenom, da bi mediji pravočasno objavljali točne informacije. (Komunikacija v krizi, 2020)

### 3.3 MEDIJSKA ADREMA

Mediji imajo v kriznih situacijah pomembno vlogo, saj predstavljajo ključen stik krizne ekipe z zunanjimi javnostmi. V medijski adremi so zbrani kontakti lokalnih in regijskih medijev s katerimi TDRP že sodeluje. Adrema služi hitremu odzivu na krizno situacijo in se bo skozi leta posodabljala v skladu s celotnim kriznim načrtom.

*Tabela 7: Medijska adrema s kontakti*

MEDIJ	REDAKCIJA	IME IN PRIIMEK	KONTAKT
Radio Rogla	Radio Rogla d. o. o.	Alenka Vodusek	<a href="mailto:alenka.vodusek@radiatorogla.si">alenka.vodusek@radiatorogla.si</a>
Časopis Novice	Novice d. o. o.	Peter Klima	<a href="mailto:peter.klima@novice.si">peter.klima@novice.si</a>
Občinsko glasilo Pohorsko srce	Občina Zreče	David Voh	<a href="mailto:david.voh@gmail.com">david.voh@gmail.com</a>
Občinsko glasilo Utrip	Občina Oplotnica	Klara Fornezzi Strašek	<a href="mailto:klarafs@oplotnica.si">klarafs@oplotnica.si</a>
Tednik Panorama (Oplotnica)	Panorama SB, d. o. o.	Sonja Sedenik	<a href="mailto:sonja@tednikpanorama.si">sonja@tednikpanorama.si</a>
Vitanjčan ( občinsko glasilo )	Uredniški odbor	Ivica Žerdoner	<a href="mailto:info@vitanje.si">info@vitanje.si</a> <a href="mailto:ivica.zerdoner@vitanje.si">ivica.zerdoner@vitanje.si</a>

## 4 SPLOŠNE AKTIVNOSTI V PRIMERU KRIZ V TURIZMU

V prejšnjih poglavjih smo opredelili verjetne krize v TDRP ter njihov vpliv na turizem. Identificirali smo tudi vpletene organizacije, ki jih ni malo. V tem poglavju pa izpostavljam nekaj splošnih aktivnosti za soočenje, reševanje in saniranje morebitnih kriz. Na krize morajo destinacije biti pripravljene, s pripravami pa naj začnejo dovolj zgodaj, da se lahko na krize primerno odzovejo ali jo morebiti celo preprečijo.

Temeljne naloge vsake turistične organizacije v času kriznih priprav so:

- odkrivanje, spremljanje ter preučevanje nevarnosti za pojav krize;
- izvajanje izobraževanj in usposabljanj za zaščito, reševanje in pomoč (vaje evakuacij iz stavb v primeru nesreč, usposabljanje zaposlenih iz požarnega varstva ...);
- odrejanje in izvajanje zaščitnih ukrepov (izdelava načrtov zaščite in reševanja, izdelava ocen tveganj, redno vzdrževanje opreme (npr. gasilnikov, hidrantnega omrežja, aktivne protipožarne opreme), redno izvajanje pregledov poslovnih prostorov, izdelava priročnikov in načrtov evakuacijskih poti ...);
- nadzor nad izvajanjem predpisov o varstvu pred nesrečami (vodenje potrebne dokumentacije, načrtov, ocen tveganj ...). ( Podbregar in Pavlakovič, 2016)

Ravnanje s krizo zajema v osnovi 3 faze. To so: predkrizno usklajevanje, usklajevanje pri pojavu krize ter usklajevanje pri sanaciji krize. V predkrizno usklajevanje sodi priprava ter usposabljanje; med pojavom krize so pomembni koraki ukrepanja za obvladovanje razmer; v pokriznem obdobju pa poskrbimo za sanacijo škode ter učinkovito z javnostmi, da si povrnemo zaupanje. Za vse organizacije, ki izvajajo turistično ponudbo, predlagamo, da sledijo naslednjemu načrtu aktivnosti v primeru kriz v turizmu, ko je prikazan na spodnjem diagramu.

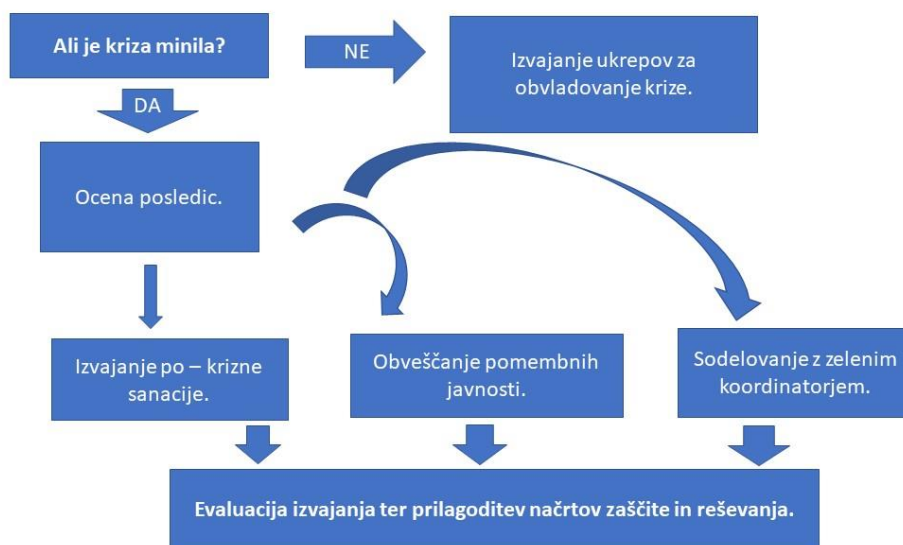
Slika 4: Načrt aktivnosti v primeru kriz v turizmu



## MED KRIZO



## PO KRIZI



Vir: Prirejeno po Pavlakovič, B., Trdina, A. in Kuntarič, M., 2022, str. 30

## ZAKLJUČEK

Vsaka kriza ima časovni pritisk, zato je tako zelo pomemben krizni načrt komuniciranja pred nastopom krize, ki zahteva hiter in učinkovit odziv.

V primeru, da ni razvit krizni načrt se lahko zgodi, da informacije ne dosežejo vseh, ki bi jih morale.

Izjemno pomembna pa je evalvacija s strani celotne krizne ekipe, po potrebi se takrat na sestanku sprejmemo tudi popravni ukrepi.

Kaj pa lahko naredi še destinacija in skupnost, da se izogne t.i. permakrizi?

- Zelena, nizko-ogljikna in trajnostna strategija,
- predvidevanja in nenehna prilagajanja,
- načrtna izgradnja samozadostnosti (skupnost, lokalno),
- priprava scenarijev in transformacija,
- turizem smo ljudje (skrb za zaposlene),
- osvetliti zgodovino destinacije,
- skrb za naravo.

Soustvarjalce razvoja turizma TDRP naj ob tem vodijo močna volja in sinergijski učinki ob misli: »*Zemlje ne podedujemo od naših prednikov, ampak si jo sposojamo od naših zanamcev.*« Trajnost je in bo osnovno vodilo načrta okrevanja in odpornosti v turizmu. Skozi zelene pobege naj zeleno izkušnjo raziščejo, občutijo in užijejo v prvi vrsti prebivalci, nato pa še njeni obiskovalci.

## SEZNAM VIROV

Jerala, T. 2004. Krizni management – klasifikacija kriz s primeri in krizno ukrepanje (diplomsko delo). Univerza v Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kodrin, A. (2022). Preživetjev dobi turbolenc: načrtno grajenje odpornosti in trdoživosti poslovanja. Predavanje na Dveh slovenskega turizma: laško. Dostopno s [https://www.slovenia.info/uploads/DST/DST\\_2022/Dr\\_Kodrin\\_Andreja.pdf](https://www.slovenia.info/uploads/DST/DST_2022/Dr_Kodrin_Andreja.pdf) dne, 15. 12. 2022.

Komunikacija v krizi. (2020). Dostopno s <https://www.tutorsoum.si/fov/komunikacija-v-krizi/> dne, 9. 12. 2022.

Lerbinger, O. (1997). The Crisi Manager – Facing Risk and Responsibility. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Novak, B. s sodelavci. (2000). Krizno komuniciranje in upravljanje nevarnosti. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Pavlakovič, B, Trdina, A. in Kuntarič, M. (2022). Preliminarni krizni načrt turizma za občino Brežice. Fakulteta za turizem Univerze v Mariboru: Brežice.

Podbregar, I. in Pavlakovič, B. (2016). Priročnik za načrtovanje kriznega upravljanja v turizmu. Brežice: Fakulteta za turizem.

Kraj in datum: Zreče, 12. 1. 2023

**LTO ROGLA-ZREČE, GIZ**

Domen Vogelsang, direktor LTO

**LTO ROGLA-ZREČE, GIZ**

dr. Aleksandra Golob,  
strokovna sodelavka LTO,  
zelena koordinatorica TDRP

**LTO ROGLA-ZREČE, GIZ**

Aleksandra Kovačič, strokovna  
sodelavka LTO

---

SPLOŠNA KNJIŽNICA SL. KONJICE – **TIC SL. KONJICE**

mag. Tjaša Kangler, vodja TIC

SPLOŠNA KNJIŽNICA SL. KONJICE – **TIC SL. KONJICE**

Tea Lampreht, turistična  
informatorka I.

**TIC OPLOTNICA**

Arina Pušnik, strokovna  
sodelavka

---

**TIC VITANJE**

Tanja Tamše, strokovna  
sodelavka

---