

STRATEŠKI PLAN MINISTARSTVA TURIZMA

za razdoblje 2011. – 2013.

Zagreb, kolovoz 2010.g.

STRATEŠKI PLAN MINISTARSTVA TURIZMA

UVOD

Sukladno odredbama Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o ustrojstvu i djelokrugu središnjih tijela državne uprave (Narodne novine, br. 5/08), ustrojeno je samostalno Ministarstvo turizma, te je propisan njegov djelokrug.

Ministarstvo turizma obavlja upravne i druge poslove koji se odnose na: turističku politiku Republike Hrvatske, strategiju razvitka hrvatskog turizma, razvoj i investicije u turizmu, razvitak posebnih oblika turizma, unaprjeđivanje i razvoj malog poduzetništva u turizmu i ugostiteljstvu, praćenje i sudjelovanje u procesu privatizacije, uvjete obavljanja turističke i ugostiteljske djelatnosti, promicanje hrvatskog turizma u inozemstvu, sustav turističkih zajednica, međunarodnu suradnju u svezi s turizmom, unaprjeđivanje turističke i ugostiteljske djelatnosti, te druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost.

VIZIJA

Ojačati ulogu turizma kao pokretača ukupnog hrvatskog gospodarstva i tako pridonijeti gospodarskom rastu Republike Hrvatske i blagostanju njenih građana.

MISIJA

Misija Ministarstva turizma je stvaranje okvira i uvjeta za razvoj cjelovite, visoko kvalitetne, konkurentne turističke ponude na principima održivog razvoja, te učinkovito promicanje hrvatskog turizma, u konačnici Hrvatske u cjelosti.

CILJEVI

1. Opći cilj Pozicioniranje Republike Hrvatske kao jedne od vodećih europskih turističkih destinacija

Razvoj cjelovite turističke ponude temelji se na iskorištavanju postojećih potencijala obale i kontinentalnog područja, obogaćivanju postojeće ponude turističke destinacije, odnosno stvaranju i razvoju nove turističke ponude (golf, vodeni parkovi, zabavni parkovi i slično).

Osnovni cilj hrvatskog turizma je osigurati dugoročnost pozitivnih učinaka održivim korištenjem prirodnih i kulturno-povijesnih potencijala, aktivnim sudjelovanjem u njihovom očuvanju i razvoju, stvaranjem okruženja privlačnog za investitore te djelotvornom promocijom.

S obzirom na potrebu ravnomjernijeg turističkog razvoja i integralne, raznolike turističke ponude plave i zelene Hrvatske, potrebno je izraditi i operativne master

planove razvoja turizma nižeg ustroja. Izrada tih planova osigurava i participaciju lokalnog stanovništva i institucija u promišljanju vlastitog turističkog razvoja. Unatoč činjenici da su mnoge jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave donijele glavne planove razvoja turizma svog područja, uglavnom se to odnosi na turistički najrazvijenije jedinice, dok one druge trebaju financijsku i stručnu podršku toj aktivnosti.

Za kvalitetno praćenje učinaka turizma potrebno je kontinuirano provoditi redovita tržišna istraživanja o tendencijama u različitim vidovima turizma koja su se i do sada obavljala na godišnjoj razini. Ona omogućavaju uvid u stanje i kretanje ponude i potražnje na hrvatskom turističkom tržištu i stvaranje kvalitetne podloge za donošenje odluka u vođenju turističke politike u pojedinim segmentima.

Postupno će se unapređivati izrada indikatora održivosti razvoja hrvatskog turizma koji imaju za cilj dugoročno praćenje utjecaja turizma na ukupno društvo i gospodarstvo kroz ekonomsku, socijalnu i kulturološku dimenziju, kao i dimenziju očuvanja okoliša.

Posebni cilj 1.1. Razvoj turističkog sektora

Uspješno pozicioniranje Hrvatske na zahtjevnom turističkom tržištu ovisi o razvoju i oblikovanju novih te poboljšanju postojećih turističkih proizvoda i usluga. Cilj kojem Vlada Republike Hrvatske teži je postizanje visoke razine kvalitete u svim segmentima, što podrazumijeva kvalitetu kadrova koji pruža usluge, kvalitetu same usluge, smještaja, organiziranog boravka, popratnih usluga odnosno kvalitetu ukupnog turističkog doživljaja.

Ministarstvo turizma, želeći prije svega poboljšati nepovoljnu strukturu smještajnih kapaciteta i unaprijediti kvalitetu ponude, potiče jačanje segmenta malog i srednjeg poduzetništva u turizmu. U cilju proširenja turističke ponude, povećanja potrošnje, bolje iskorištenosti prirodnih i kulturnih potencijala, povezivanja turističke ponude plave i zelene Hrvatske, Ministarstvo turizma nastavit će poticati razvoj i unapređenje posebnih oblika turizma, posebice u turistički nerazvijenim područjima.

S obzirom da je prostor i očuvan okoliš prepoznat kao najvredniji nacionalni turistički potencijal, planirane su prioritetne razvojne mjere prvenstveno usmjerene na korištenje već zauzetog prostora i postojećih turističkih kapaciteta odnosno njihove obnove, rekonstrukcije, modernizacije i općenito podizanja kvalitete u skladu sa zahtjevima suvremenog turističkog tržišta.

Neophodno je dovršenje započetog (višegodišnjeg) projekta izrade Turističke satelitske bilance, kao temeljnog pokazatelja ostvarenih prihoda od turizma, kao i ukupnih multiplikativnih učinaka turizma na ostale gospodarske grane i sektore.

Programi Ministarstva turizma usmjereni su prije svega podržavanju turističkih inicijativa i stvaranju ukupnog okruženja na svim razinama i posebice na turistički nedovoljno razvijenim i ruralnim područjima za intenzivniji razvitak turizma. Pri tome su programski kriteriji razvoja usmjereni na: stvaranje novih turističkih/ugostiteljskih kapaciteta, izvornih hrvatskih turističkih proizvoda koji se temelje na uključivanju našeg ukupnog prirodnog, povijesnog, kulturnog i posebice arhitektonskog naslijeđa u kreiranje različitog i turistički atraktivnog novog proizvoda, razvoj posebnih oblika turizma (seoski, kulturni, zdravstveni, eno-gastronomski, ekoturizam, lovni, ribolovni, avanturistički, vjerski, omladinski i dr.) što će sve doprinijeti povećanju udjela turizma

na kontinentu u odnosu na maritivni, te afirmirati dalmatinsko zaleđe i unutrašnjost otoka. Taj je proizvod prihvatljiv potrošaču i na globalnoj razini, te osigurava razvoj održivog turizma kao komplementarnog dijela ukupne nacionalne turističke ponude.

Način ostvarivanja postavljenog cilja:

1.1.1. Razvoj malog i srednjeg poduzetništva u turizmu

Ministarstvo turizma provodi poticajne kreditne programe, među kojima je najznačajniji Program kreditiranja malog obiteljskog poduzetništva u turizmu „Poticaj za uspjeh“ koji se temelji se na kreditnim sredstvima banaka i sredstvima za subvencioniranje kamata. Cilj programa je ulaganja u kupnju, izgradnju, dogradnju, adaptaciju ili uređenje manjih smještajnih objekata, vrste hotel i pansion (do 40 smještajnih jedinica), aparthotel do 20 apartmana i kamp do 100 parcela. Propisana je viša kvaliteta uređenja objekta (minimalno 3 zvjezdice), a poticano je uređenje dodatnih sadržaja u/uz objekt na način da korisniku umanjuje kamatu. Potprogram „Pod stoljetnim krovovima“ usmjeren je na kredite za uređenje starih, autohtonih kulturno zaštićenih objekata i njihovo stavljanje u funkciju turizma.

Program se provodi od 2003. godine i prema podacima Ministarstva turizma 432 poduzetnika uložilo je 1.957.908.319,00 kn u turizam i doprinijelo poboljšanju strukture smještajnih kapaciteta izgradnjom, adaptacijom ili opremanjem 357 malih hotela, pansiona ili aparthotela. Kako bi se proširila turistička ponuda obnovljeno je 107 starih kuća u skladu s izvornom, tradicijskom i ambijentalnom arhitekturom.

S razvojem nautičkog turizma povećana je potražnja za pružanjem usluga organizirane plovidbe u obliku višednevnih krstarenja ili jednodnevnih izleta malim brodovima, potpuno opremljenim i prilagođenim za pružanje cjelodnevnog ugostiteljske usluge smještaja i prehrane pansionskog tipa. Modernizacija i obnova brodova putničko-izletničke flote postaje jedan od prioritetnih programa usmjerena stvaranju nove turističke ponude. Prodaja aranžmana od 7 ili 14 dana u „Malim plovećim hotelima“ za plovidbu s unaprijed planiranim rutama i rasporedom putovanja uz obalu Jadrana i u otočnom arhipelagu može postati prepoznatljiv izvorni hrvatski turistički proizvod. S ciljem obnove putničko-izletničkih brodova Ministarstvo turizma pripremi je projekt sufinanciranja gradnje novih te obnove i rekonstrukcije postojećih brodova u vlasništvu malih privatnih brodara. Osnova projekta je odobravanje potpora u vidu subvencija kamate u kreditnim linijama za namjene male brodogradnje. Trenutno su u Hrvatskoj upisana 184 drvena putnička broda prosječne starosti preko 70 godina.

Ministarstvo kroz Projekt rezervacijskog sustava za male i srednje turističke subjekte želi stvoriti uvjete za uspješniji plasman usluga na tržištu te na taj način dati još jedan poticaj razvoju malog i srednjeg poduzetništva u turizmu.

1.1.2. Razvoj kadrova u turizmu

Zadržavanje stečene pozicije na međunarodnom turističkom tržištu, ali i daljnje jačanje imidža Hrvatske kao prepoznatljive turističke odredišta moguće je uz postizanje visoke razine kvalitete u svim segmentima. To podrazumijeva kvalitetu kadrova koji pruža usluge, kvalitetu same usluge, smještaja, organiziranog boravka, popratnih usluga, tj. kvalitetu ukupnog turističkog doživljaja.

Programom poticanja obrazovanja i obuke kadrova u ugostiteljstvu i turizmu namjera se utjecati na podizanje kvalitete kadrova u ugostiteljstvu i turizmu potičući strukovno

obrazovanje kadrova i deficitarnih zanimanja u turizmu, kao i cjeloživotno obrazovanje. Program se provodi kroz nekoliko modela: sufinanciranje stipendija učenicima i studentima u suradnji s gospodarskim tvrtkama i županijskim obrtničkim komorama nakon čega slijedi obaveza zapošljavanja stipendista; sufinanciranje uređenja kabineta u strukovnim školama u suradnji sa županijama; sufinanciranje troškova promocije zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu u suradnji sa srednjim strukovnim školama. Sredstva namijenjena za stručne i obrazovne programe, seminare, radionice, istraživačke projekte i znanstvene programe iz područja turizma i ugostiteljstva strukovnim udrugama i drugim neprofitnim organizacijama u turističkom sektoru usmjerena su na unaprjeđenje konkurentnosti hrvatskog turizma.

1.1.3. Stvaranje uvjeta za kvalitetan i siguran boravak turista

Provedbom programa poticanja razvoja infrastrukture za potrebe turizma riješit će se osnovni infrastrukturni problemi (plaže, šetnice, zelene i druge javne površine, parkirališta, turistička signalizacija, info punktovi). Trenutno 116 plaža zadovoljava standarde plave zastave, a u sljedećem trogodišnjem razdoblju iste uvjete zadovoljit će 6 dodatnih plaža.

Nadalje, potiče se izgradnja osnovne turističke infrastrukture poput kongresnih centara, skijališta, kupališta, žičara i sl. kao pretpostavka razvoja turizma u pojedinim odredištima, uključujući i pripremu projekata javne turističke infrastrukture za kandidiranje istih na fondove Europske unije. Svjesni problema s kojima se suočavaju osobe s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, Ministarstvo turizma predviđa i rješavanje infrastrukturnih problema osoba s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (pristupi objektima u službi turizma, lift za ulazak u more, prilazne rampe, prilagođeni javni sanitarni čvorovi i dr.).

Razvoj osnovne infrastrukture potiče se uspostavljanjem sustava potpore aktivnostima poduzetnika u hotelijerstvu radi kontinuiranog poboljšanja kvalitete poslovanja i pružanja usluga hotela i ugostiteljskih objekata uvođenjem inovacija, novih tehnologija i razvijanja konkurentnih prednosti s ciljem razvoja ponude ugostiteljske industrije kroz uvođenje, i održavanje HACCP sustava, sustava kvalitete, uvođenje metodologije čistije proizvodnje u ugostiteljski objekt, poticanje marketinških aktivnosti, posebnih programa, ulaganja u energetska učinkovitost.

Provedbom kategorizacije ugostiteljskih objekata osigurava se određena kvaliteta i prepoznatljivost smještajnih objekata. Kategorizacija se provodi na zahtjev ugostitelja (novi objekt). S druge strane, obavezan je i postupak rekategorizacije koju Ministarstvo turizma obavlja radi utvrđivanja stanja objekta u smislu održavanja uvjeta propisanih za određenu kategoriju. Ministarstvo turizma je, radi učinkovite i ažurne evidencije u dijelu kategorizacije objekata, implementiralo središnji informacijski sustav kategoriziranja turističkih objekata koji će kontinuirano pratiti strukturu i broj kategoriziranih objekata te omogućiti jednostavan pristup informaciji.

U 2009. godini evidentirano je 145 objekata druge kategorije, 381 objekt treće kategorije, 182 objekta četvrte kategorije i 24 objekta pete kategorije.

Osiguranje uvjeta sigurnosti domaćih i stranih turista u RH, kao jedne od primarnih komparativnih prednosti Ministarstvo turizma ostvaruje dodjeljujući bespovratna sredstva Hrvatskoj gorskoj službi spašavanja za prevenciji nesreća i spašavanja (izrada i distribucija letaka i upozorenja te drugih materijala za turiste koji se kreću na nepristupačnim prostorima, edukacija turističkih djelatnika koji se bave organiziranjem i provođenjem pustolovnih sadržaja na prostorima izvan gradova i javnih prometnica, jačanje teritorijalne pokrivenosti prostora spasilačkim službama, izrada interventnih helidroma na nepristupačnim terenima i pučinskim otocima, održavanje pripravnosti 24 h dnevno, 365 dana u godini, zbog pružanja pomoći

turistima u nevolji i dr.) stvarajući imidž Hrvatske kao zemlje s dobrom organizacijom službi spašavanja i pomoći.

1.1.4. Razvoj turizma u turistički nedovoljno razvijenim područjima

Od iznimne je važnosti nastavak procesa privatizacije preostalog državnog turističkog portfelja i realizacija drugih „Brownfield“ ulaganja. Razvojna šansa hrvatskog turizma su zasigurno i „Greenfield“ investicije, poglavito u segmentima u kojima je hrvatska turistička ponuda nedostatna (npr. golf). Stoga će Ministarstvo turizma potaknuti aktivnosti na stvaranju modela i pretpostavki za bržu realizaciju navedenih projekata.

Program kreditiranja seoskog turizma temelji se na kreditnim sredstvima poslovnih banaka i Hrvatske banke za obnovu i razvitak (HABOR), te sredstvima državnog proračuna za subvencioniranje kamata. U provedbi Programa može sudjelovati Hrvatska agencija za malo gospodarstvo (HAMAG) izdavanjem jamstva kao sredstva osiguranja povrata kredita. Program kreditiranja seoskog turizma namijenjen je fizičkim i pravnim osobama koje su upisane u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava i registrirane za obavljanje ugostiteljske i turističke djelatnosti. U 2009. godini evidentirano su 353 turističkih seoskih gospodarstava.

Programom poticanja posebnih oblika turizma na kontinentu želi se potaknuti razvoj, unapređenje i sigurnost odvijanja posebnih oblika turizma na kontinentu (športsko-rekreativni, avanturistički, zdravstveni, omladinski, kongresni, ekoturizam, lovni, ribolovni, vjerski itd.) s ciljem obogaćivanja turističke ponude na kontinentu.

Program poticanja, zaštite, obnove i uključivanja u turizam kulturne i prirodne baštine je program bespovratnih potpora male vrijednosti kojim se želi potaknuti razvoj turističke ponude na područjima na kojima turizam nije dovoljno razvijen kroz obnovu i prenamjenu tradicijskih stambenih i gospodarskih zgrada, oživljavanje tradicijskih obrta, poticanje očuvanja i njegovanja atraktivnih prirodnih lokaliteta i korištenja u turističke svrhe uz uvažavanje postojećih vrijednosti i načela održivog razvoja. Obnova i turistička valorizacija kulturnih i prirodnih vrijednosti doprinosi oživljavanju gospodarske djelatnosti u nerazvijenim područjima, očuvanju starih vještina i zanata te stvaranju turističkih atrakcija u prostoru

Program poticanja plasmana ekoloških proizvoda u turizmu je program bespovratnih potpora male vrijednosti kojim se želi potaknuti povećanje plasmana i promocije ekoloških proizvoda, otvaranje novih turističkih tržišta i kanala distribucije te diverzifikaciju turističke ponude. Temeljem Sporazuma o međusobnoj suradnji Ministarstva turizma i Ministarstva poljoprivrede, ribarstva i ruralnog razvoja, sredstva državne potpore namijenjena su korisnicima za nabavku ekoloških proizvoda direktno od proizvođača tj. Obiteljskih poljoprivrednih gospodarstava koji imaju eko certifikat te plasman na turističko tržište kroz ugostiteljsku ponudu. Sredstva državne potpore također su namijenjena za nabavku proizvoda s oznakom Izvorno hrvatsko i Hrvatski proizvod.

Program poticanja razvoja tematskih turističkih putova koji ima za cilj povezivanje različitih područja Hrvatske tematskim putovima prepoznatljivih po osnovnoj temi, a koji u turističku ponudu uključuju sve zainteresirane subjekte i atrakcije područja kroz koja prolaze; postizanje bolje prepoznatljivosti Hrvatske kao cjelovite i raznolike turističke zemlje; stvaranje tematskih integriranih i organiziranih turističkih atrakcija kroz cijelu godinu povezivanjem prirodnih, kulturnih i povijesnih znamenitosti naše zemlje; postizanje zanimanja i odluke posjetitelja za kraći odmor i/ili kružno

putovanje, odnosno kombinirani odmor povezivanjem kontinentalnih i jadranskih odredišta; uključivanje u postojeće europske tematske putove

Unapređenjem posebnih oblika turizma na moru kao što su nautički, ronilački, športsko-rekreativni i dr. obogatit će se osnovna turistička ponuda.

Program međusobne suradnje u sklopu koje Ministarstvo turizma sufinancira, a putničke agencije izrađuju posebne turističke proizvode, odnosno paket aranžmane za turistički nedovoljno razvijena područja Hrvatske, s naglaskom na popunjavanje postojećih ugostiteljsko-turističkih kapaciteta i atrakcija spomenutih područja

Puni efekti poticaja mogu se očekivati kroz tri godine kada ugovorna klauzula potpisana od strane korisnika o obaveznoj registraciji korisnika potpore stupi na snagu. U narednom trogodišnjem razdoblju cilj je povećati broj i kvalitetu kapaciteta te unaprediti regije kroz povećanu turističku aktivnost te potaknuti stvaranje paket aranžmana temeljenih na prirodnim, kulturnim i ostalim atrakcijama te stvaranja preduvjeta za cjelogodišnje poslovanje turističkog sektora.

Pokazatelji rezultata (output):
Posebni cilj 1.1. Razvoj turističkog sektora

Načini ostvarenja	Pokazatelj rezultata (output)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost	Izvor	Ciljana vrijednost (2011.)	Ciljana vrijednost (2012.)	Ciljana vrijednost (2013.)
1.1.1. Razvoj malog i srednjeg poduzetništva u turizmu	1.1.1.1. Povećanje broja novih/obnovljenih brodova, starih i obnovljenih kuća sagrađenih u skladu s modernom, tradicijskom i ambijentalnom arhitekturom, te objekata s dodatnim sadržajima	Povećanje broja novih/obnovljenih brodova, starih kuća sagrađenih u skladu s izvornom, tradicijskom i ambijentalnom arhitekturom, te objekata s dodatnim sadržajima	broj	0	Ministarstvo turizma	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi
	1.1.1.2. Povećanje broja objekata i broj smještajnih jedinica više kategorije	Povećanje broja objekata i broj smještajnih jedinica više kategorije	broj	0	Ministarstvo turizma	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi
1.1.2. Razvoj kadrova u turizmu	1.1.2.1. Povećanje broja učenika upisanih u škole za zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu u školskoj godini	Povećanje broja učenika upisanih u škole za zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu u školskoj godini	broj	16.180	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	16.250	16.310	16.390
1.1.3. Stvaranje uvjeta za kvalitetan i siguran boravak turista	1.1.3.1. Povećanje objekata više kategorije	Povećanje objekata više kategorije	broj	2* = 145 3* = 381 4* = 182 5* = 24	Ministarstvo turizma	2* = 143 3* = 380 4* = 184 5* = 25	2* = 141 3* = 379 4* = 186 5* = 26	2* = 139 3* = 377 4* = 188 5* = 28
	1.1.3.2. Povećanje broja plaža s Plavom zastavom	Povećanje broja plaža koje zadovoljavaju standarde Plave zastave	broj	116	Udruga "Lijepa naša"	118	120	122
1.1.4. Razvoj turizma u turistički nedovoljno razvijenim područjima	1.1.4.1. Porast iznosa naplaćene boravišne pristojbe u turistički nerazvijenim mjestima, odnosno razredima C i D prema klasifikaciji turističkih mjesta u razrede	Porast iznosa naplaćene boravišne pristojbe u turistički nerazvijenim mjestima, odnosno razredima C i D prema klasifikaciji turističkih mjesta u razrede	broj	0	Ministarstvo turizma	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi	sustav praćenja u izradi
	1.1.4.2. Povećanje broja turističkih seoskih gospodarstava	Povećanje broja turističkih seoskih gospodarstava	broj	353	Ministarstvo turizma	390	400	450
	1.1.4.3. Povećanje smještajnih kapaciteta turističkih seoskih gospodarstava	Povećanje smještajnih kapaciteta turističkih seoskih gospodarstava	broj	891	Ministarstvo turizma	950	980	1100

Posebni cilj 1.2. Učinkovita promocija turističkog proizvoda i usluga

Uspješno pozicioniranje Republike Hrvatske na turističkom tržištu u mnogome ovisi i o učinkovitoj promociji turističkog proizvoda i usluga, pri čemu je temeljni cilj zadržati i osnažiti imidž sigurnog i privlačnog turističkog odredišta.

Ministarstvo turizma će poticati promoviranje turističke destinacije, povezivanje, koordinaciju i organizaciju svih nositelja turističke ponude (javni i privatni sektor: turističke tvrtke, turističke zajednice, domicilno stanovništvo, udruge, mediji i drugi) radi optimalnog ostvarivanja planirane strategije razvoja turizma u destinaciji.

U cilju zadržavanja stečenih pozicija na svjetskom turističkom tržištu i osvajanja novih tržišta potrebno je poduzeti pojačane promotivne aktivnosti hrvatskog turizma na turističkim tržištima i aktivnosti usmjerene povećanju sigurnosti turista.

Način ostvarivanja postavljenog cilja:

1.2.1. Unapređenje kvalitete djelovanja Hrvatske turističke zajednice i sustava turističkih zajednica

Sukladno odredbama novog Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma („Narodne novine“, broj 152/08.), Sabor Hrvatske turističke zajednice, kao jedno od tijela, donosi godišnji Program rada i financijski plan uz prethodnu suglasnost Ministarstva turizma. Godišnje financijsko izvješće, mora sadržavati i specificirane izdatke i obveze za promociju hrvatskog turizma koji se financiraju od doznačenih sredstava Ministarstva turizma.

Sukladno tome, Ministarstvo turizma kontinuirano prati realizaciju postavljenih ciljeva, zadaća i aktivnosti promocije, definiranih Programom rada i financijskim planom, a sve u cilju što učinkovitije i kvalitetnije promocije hrvatskog turizma (proizvoda i usluga).

Programom rada i financijskim planom Hrvatske turističke zajednice, između ostalog su, definirane slijedeće aktivnosti: Funkcionalni marketing (Unapređenje proizvoda: Volim Hrvatsku, Potpore projektima i manifestacijama, turistička signalizacija, marketinška infrastruktura, (tržišna istraživanja i izobrazba, formiranje i informatizacija podataka-izrada novih sadržaja na Internet stranicama, mobilni i GPS uređaji; banka fotografija, filmoteka i CD), komunikacijske taktike (Internet stranice, CMS, održavanje i dodatne nadogradnje sustava, Webinarni i Online Training tečajevi, brošure i info materijali, suveniri i ostali promidžbeni materijali, studijska putovanja novinara i Zlatna penkala, studijska putovanja agenata i poslovne radionice, oglašavanje u tisku, vanjsko oglašavanje, online marketing (globalno Internet oglašavanje, Internet oglašavanje po tržištima) TV oglašavanje; Udružene tržišne aktivnosti sa sustavom turističkih zajednica i gospodarstvom), Udruženi poticaji organiziranim turističkim dolascima, Sajmovi i prezentacije; Uredi predstavništva i ispostave (Hrvatski kongresni i insentiv ured, Ured za kulturni turizam, predstavništva i ispostave); Interni marketing (nagrade i priznanja-Hrvatska turistička nagrada; časopisi (HTZ Glasnik, E-newsletter, Potpore programima sustava turističkih zajednica u nerazvijenim područjima); Edukacija (obuka osoblja, nadzor;

potpora razvoju DMC i DMO, suradnja s međunarodnim institucijama); Administrativni marketing i dr.

Ministarstvo turizma s posebnom pozornošću prati aktivnosti temeljene na smjernicama „*Strateškog marketinškog plana hrvatskog turizma 2010.-2014.*“, kao što su: optimizacija promidžbenih aktivnosti sustava turističkih zajednica temeljem; razvoj i primjena novih marketinških modela temeljnih na iskustvima i emocijama turista; poticanje projekta unapređenja i kreiranja destinacijskih menadžment kompanija (DMC) koji su nositelji tzv nižeg ustroja ili strukovne udruge kao i drugi turistički subjekti te poticanje projekta usmjerenih prema stvaranju uvjeta za efikasniju koordinaciju javnog i privatnog sektora na županijskoj ili lokalnoj razini, tj. razvoju destinacijskih menadžment organizacija (DMO); modifikacija marketinških kampanja s ciljem plasiranja poruke personaliziranog doživljaja odmora u Hrvatskoj te s naglaskom na emocionalnom pristupu u komuniciranju USP-a (Unique selling proposition), tj. jedinstvenih elemenata identiteta koje Hrvatska može ponuditi turističkom tržištu (posebice ekološku zeleno-plavu dimenziju hrvatskog identiteta te očuvanosti prostora); intenziviranje zajedničkih tržišnih aktivnosti u promociji i poticanju organiziranih turističkih dolazaka, posebice onih u razdobljima predsezona i posezone, uz uvođenje novih modela poticaja organizatorima putovanja i dr.

U cilju što učinkovitije promocije turizma, Ministarstvo turizma će aktivno kreirati partnersku unutar sektorsku suradnju nositelja turističke ponude na svim razinama, posebno kod kreiranja i unapređenja turističkih proizvoda, te marketinških aktivnosti usmjerenih prema inozemnim tržištima. U prioritete će se staviti optimizacija djelovanja svih nositelja turističke ponude, sinergijsko djelovanje te udruživanje financijskih sredstava i zajednički nastupi na tržištima. Navedeno će se realizirati u vidu organizacije stručnih povjerenstava, koordinacija, te tematskih seminara i edukacija.

Ministarstvo turizma će stvarati uvjete za provedbu programa udruženih tržišnih aktivnosti privatnog i javnog turističkog sektora. Ovakav način promidžbe povezuje neposredne interese pojedinih subjekata (turističke tvrtke, strukovne udruge, turističke zajednice na nižoj razini i Glavni ured Hrvatske turističke zajednice, na jednoj strani i inozemni touroperatorima na drugoj strani). Tako se povezuje promocija hrvatskog turističkog odredišta sa stranim touroperatorima, stvara uvjete za jačanje pred i posezone, kao i avio odredište.

Ministarstvo turizma aktivnost promocije u velikom dijelu realizira kroz usku koordiniranu suradnju s Glavnim uredom Hrvatske turističke zajednice, kao nacionalnom turističkom organizacijom. Suradnja se sprovodi kroz doznačavanje financijskih sredstava prema Hrvatskoj turističkoj zajednici za promociju hrvatskog turizma, planiranju aktivnosti za njihovo trošenje, te nadzoru njihovog svrsishodnog trošenja. Navedena sredstva predstavljaju prihode Hrvatske turističke zajednice za provedbu aktivnosti promocije hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu, a definirani su ciljevima i zadaćama godišnjeg Programa rada i financijskog plana.

„*Strateški marketinški plana hrvatskog turizma 2010.-2014*“ definirao je pet glavnih taktika za postizanje marketinškog uspjeha hrvatskog turizma do 2014., i to: e-trgovina (prodaja putem interneta), on-line komunikacija (web stranice), stvaranje tržišnih marki ('labels' primjerice mali hoteli), suradnja (partnerstvo ključnih igrača u

turizmu) i edukacija (pojačana na svim razinama unutar sektora). Sukladno tome, Ministarstvo turizma i Hrvatska turistička zajednica će temeljem novog „Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma“, kontinuirano stvarati uvjete za provođenje uspješne promocije i time za predstavljanje Hrvatske kao jedne od vodećih 'lifestyle' destinacija na međunarodnom tržištu.

„Dani hrvatskog turizma“ predstavljaju godišnju manifestaciju svih čimbenika hrvatskog turizma kojom se želi ojačati turistička promocija u zemlji s naglaskom na nužnost međusektorske suradnje. Kroz organizaciju i realizaciju, stvara sinergiju javnog i privatnog turističkog sektora, tj. turističke djelatnosti, daje cjelovitu analizu protekle sezone i smjernice za nadolazeću sezonu, podiže razinu unapređenja turističke ponude, turističkog proizvoda i osjećaja gostoprimstva kroz dodjelu priznanja u akcijama Plavi i Zeleni cvijet, Djelatnik godine u turizmu i Turistički cvijet – kvaliteta za Hrvatsku.

Kako bi se uspostavio što kvalitetnije i učinkovitije djelovanje sustava turističkih zajednica, Ministarstvo i Hrvatska turistička zajednica će temeljem odredbi „Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma“ provoditi stalan nadzor nad istim.

U provedbi nadzora Hrvatska turistička zajednica osobito će nadzirati: rad turističkih zajednica u stručnim poslovima neposredno vezanim za provođenje promocije turizma, djelotvornost, ekonomičnost i svrhovitost izvršavanja zadaća turističkih zajednica, svrhovitost i učinkovitost korištenja financijskih sredstava, svrhovitost unutarnjeg ustrojstva i osposobljenost zaposlenika za obavljanje poslova, te namjensko trošenje sredstava, dok će Ministarstvo turizma obavljati nadzor nad provođenjem odredaba Zakona, te drugih propisa kojima se uređuju turističke zajednice, a osobito: zakonitost sustava, rada i postupanja tijela turističkih zajednica, zakonitost akata turističkih zajednica, izvršavanje zadaća turističkih zajednica, zakonitost rada i postupanja zaposlenika turističkih ureda turističkih zajednica, kao i ispunjavanje uvjeta zaposlenika turističkih ureda za rad u turističkom uredu.

Novim Zakonom o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma, propisana je obveza polaganja stručnog ispita za direktore turističkog ureda i radnike na stručnim poslovima na izvršenju zadaća turističke zajednice. Obveza polaganja stručnih ispita propisana je sa svrhom podizanja kvalitete obrazovanja i stručnosti kadrova u turizmu, a kako bi se direktno utjecalo na razvojni iskorak hrvatskog turizma. Polaganjem stručnog ispita direktori i ostali djelatnici turističkih ureda steći će razinu stručnog znanja nužno potrebnog za realizaciju zakonom definiranih zadaća turističkih zajednica i time izravno utjecati na daljnji razvoj ponude turističke destinacije. Polaganje stručnih ispita provoditi će se sustavno, a način polaganja stručnog ispita, ispitni program za stručni ispit i sastav ispitne komisije, propisan je Pravilnikom o stručnom ispitu za rad na stručnim poslovima u turističkom uredu turističke zajednice. Kroz razdoblje od sljedeće tri godine očekuje se 1.000 zahtjeva za polaganje stručnih ispita.

1.2.2. Promocija hrvatskih turističkih odredišta

Prateći aktualne trendove na međunarodnom turističkom tržištu koji su usko povezani s razvojem destinacijskog menadžmenta, novi „Zakon o turističkim

zajednicama i promicanju hrvatskog turizma“ donosi novine u elementima upravljanja turističkom destinacijom. Pored sustava turističkih zajednica veliku ulogu u primjeni imaju i ostali nositelji turističke ponude u destinaciji, jer se razvoj destinacijskog menadžmenta temelji na partnerskim odnosima, poglavito javnog i privatnog sektora.

Sukladno tome, turističke zajednice će svoje djelovanje razvijati na način da upravljaju destinacijom na razini za koju su osnovane, i to kroz: razvoj partnerskih odnosa svih nositelja turističke ponude u destinaciji u cilju razvoja zajedničkih turističkih proizvoda i razvoj zajedničkih aktivnosti promocije na međunarodnom tržištu, čime se u konačnici treba osigurati veća konkurentnost destinacije.

U cilju što kvalitetnije primjene zakonskih odredbi, Ministarstvo turizma i Hrvatska turistička zajednica će u suradnji s sustavom turističkih zajednica lokalnom i područnom samoupravom i turističkim subjektima kontinuirano raditi na edukaciji nositelja turističke ponude, poglavito kod jačanja suradnje po principima DMO (destinacijske menadžment organizacije) i DMC (destinacijske menadžment kompanije); stvaranja, osmišljavanja i promocije složenih novih turističkih proizvoda; unapređenja proizvoda podizanjem kvalitete turističkih i drugih komplementarnih usluga; razvijanja ponude u turistički nerazvijenim područjima; očuvanja i stvaranja prepoznatljivog i privlačnog turističkog okružja i osiguranja turističkog gostoprimstva u turističkom destinaciji.

Obzirom da se radi o novom dijelu turističke politike, čiji je brz i kvalitetan razvoj nužan zbog daljnje mogućnosti praćenja svjetskih turističkih trendova i razvoja konkurentnosti destinacije, poglavito u razvoju turističkog proizvoda i promociji turističke destinacije. Navedeno će se realizirati kroz kontinuiranu tematsku i stručnu suradnju sa nositeljima turističke ponude, organizaciju stručnih edukativnih radionica i seminara, te osnivanje stručnih radnih skupina. Kroz navedeno će se razviti učinkovito sinergijsko djelovanje nositelja turističke ponude, unaprediti postojeći, te inicirati razvoj novih turističkih proizvoda na način da se upravljala destinacijom, razviti usklađivanje zajedničkih promotivnih aktivnosti destinacije, poticati suradnja među destinacijama s ciljem razvoja konkurentnosti proizvoda i destinacije, te sustavno pratiti primjena zakonskih odredbi s elementima razvoja destinacijskog menadžmenta i dr.

Ministarstvo turizma će kroz program potpore „Upoznaj Hrvatsku“ podupirati stvaranje (osmišljavanje i promocija) složenih novih turističkih proizvoda, izlete, ture i paket aranžmane, koji prostorno pokrivaju turistički nerazvijena područja Republike Hrvatske, a realiziraju se u razdobljima pred i post sezone, te uključuju suradnju sa subjektima u destinaciji koji do sada nisu poslovali s turističkim agencijama ili je obuhvat suradnje nizak.

Stvaranje složenih novih turističkih proizvoda doprinijeti će: promociji novih turističkih proizvoda destinacije, obogaćivanju ukupne turističke ponude u turističkim nerazvijenim područjima, razvijanju ponude selektivnih oblika turizma, povećanju ukupnog broja dolaska turista u pred i post sezoni, povećanju ukupne turističke potrošnje i dr.

Osim navedenog, programom Ministarstva turizma koji se odnosi na poticanje organiziranja manifestacija sufinancira se realizacija različitih turističkih manifestacija:

tradicijskih, kulturnih, sportskih te festivala i drugih promotivnih aktivnosti koje doprinose bogatijoj turističkoj ponudi. Razvojem kulturnog turizma unapređuje se važnost i promocija manje prepoznatljivih turističkih odredišta. Dakle, i šira društvena zajednica također ima koristi jer razvijanjem kulturnih resursa obogaćuje lokalnu kulturu i stvara ekonomsku dobit lokalnom stanovništvu.

Programom poticanja izrade izvornih hrvatskih suvenira potiče se i razvija izrada izvornih suvenira korištenjem tradicijskih tehnika i materijala, što rezultira oživljavanjem starih i umjetničkih obrta, obogaćivanjem ponude i povećanjem turističke potrošnje. Sredstva su namijenjena za sufinanciranje stvaranja autentičnog proizvoda na temeljima domaće kulturne baštine – suvenira kao cjelovito osmišljenog i kvalitetno izrađenog predmeta prepoznatljivog i uočljivog podrijetla vezano za prostor zavičaja/regije.

Ministarstvo turizma, Glavni ured Hrvatske turističke zajednice i sustav turističkih zajednica provode aktivnosti odabira hrvatskog kandidata (destinacije) za „*EDEN-European Destinations od Excellence*“, nagradu Europske (turističke) destinacije izvrsnosti, ustaljenu od Europskog parlamenta. Opći cilj nagrađivanja je promicanje umrežavanje i promocija nagrađenih destinacija, promicanje europskog turizma, stvaranjem svijesti o raznolikosti i kvaliteti europske turističke ponude, promicanje turizma europskih zemalja i regija, ublažavanje sezonalnosti i dr.

Pokazatelji rezultata (output):

Posebni cilj 1.2. Učinkovita promocija turističkog proizvoda i usluga

Načini ostvarenja	Pokazatelj rezultata (output)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost	Izvor	Ciljana vrijednost (2011.)	Ciljana vrijednost (2012.)	Ciljana vrijednost (2013.)
1.2.1. Unapređenje kvalitete djelovanja HTZ-a i sustava turističkih zajednica	1.2.1.1.Porast broja ostvarenih dolazaka i noćenja stranih turista	Porast broja ostvarenih dolazaka i noćenja stranih turista	broj	Broj dolazaka 9.334.822 Broj noćenja 50.500.617	Ministarstvo turizma, Državni zavod za statistiku	Broj dolazaka 9.663.795 Broj noćenja 50.950.617	Broj dolazaka 9.933.795 Broj noćenja 51.310.934	Broj dolazaka 10.113.795 Broj noćenja 51.760.934
	1.2.1.2. Povećanje broja zahtjeva za polaganje stručnih ispita	Obveza polaganja stručnih ispita propisana je sa svrhom podizanja kvalitete obrazovanja i stručnosti kadrova u turizmu	broj	200	Ministarstvo turizma	400	400	-
1.2.2. Poticanje promocije na regionalnoj razini	1.2.2.1.Porast broja prijavljenih projekata za turističke manifestacije	Porast broja prijavljenih projekata kao odraz poticaja na aktivnosti vezane uz obogaćivanje ponude i promociju turističkih odredišta	broj	607	Ministarstvo turizma	620	630	640
	1.2.2.2.Porast broja prijavljenih projekata za izradu izvornih suvenirna	Porast broja prijavljenih projekata kao odraz poticaja na aktivnosti vezane uz obogaćivanje ponude i promociju turističkih odredišta	broj	217	Ministarstvo turizma	230	240	250