



# STRATEŠKI PLAN MINISTARSTVA TURIZMA

---

ZA RAZDOBLJE 2013. – 2015.

Zagreb, svibanj 2012.g.

---

## UVOD

Sukladno odredbama Zakona o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave (Narodne novine, br. 150/11) ustrojeno je 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 kongresnoga, seoskoga, lovnoga, zdravstvenoga, omladinskoga i drugih selektivnih oblika turizma; unapređivanje i razvoj malog poduzetništva u turizmu i ugostiteljstvu; sanacijske programe u svezi s restrukturiranjem hotelsko-ugostiteljskih tvrtki, praćenje i sudjelovanje u procesu privatizacije; turističku informatiku, promicanje hrvatskog turizma u inozemstvu; sustav turističkih zajednica; turističku i ugostiteljsku statistiku; stanje i pojave na području turističkih i ugostiteljskih usluga; međunarodnu suradnju u svezi s turizmom; djelovanje instrumenata gospodarskog sustava i mjera gospodarske politike na razvoj ponude i pružanje turističkih i ugostiteljskih usluga i poslovanje turističkih i ugostiteljskih gospodarskih subjekata; uvjete obavljanja turističke i ugostiteljske djelatnosti, praćenje i analiziranje kvalitete turističke ponude, turističkih i ugostiteljskih usluga, uvođenje međunarodnih standarda kvalitete ponude smještaja i usluga; kategorizaciju turističkih i ugostiteljskih objekata; unapređivanje turističke i ugostiteljske djelatnosti.

Ministarstvo obavlja poslove koji se odnose na sudjelovanje Republike Hrvatske u radu tijela Europske unije u područjima iz njegove nadležnosti, te druge poslove koji su mu stavljeni u nadležnost.

## VIZIJA

**Hrvatski turizam predstavlja jednog od glavnih pokretača ukupnog hrvatskog gospodarstva i značajno doprinosi ukupnom društvenom razvoju Republike Hrvatske i blagostanju svih hrvatskih građana.**

## MISIJA

**Ministarstvo turizma Republike Hrvatske stvara preduvjete za konkurentnost ukupnog hrvatskog turističkog sektora kroz razvoj cjelovite i kvalitetne turističke ponude na principima održivosti i kroz učinkovito tržišno promicanje hrvatskog turizma, a time i Republike Hrvatske u cijelosti.**

## CILJEVI

### **1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija**

- 1.1. Razvoj turističkog sektora
- 1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju

### **1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija**

Hrvatski turistički sektor nalazi se na prekretnici koja će omogućiti promjenu smjera budućeg razvoja i tržišnog pozicioniranja Republike Hrvatske kao cjelovite i kvalitetne turističke destinacije.

Novi Glavni plan i Strategija razvoja hrvatskog turizma za razdoblje do 2020. godine uz postavljanje glavnih smjernica i strateškog okvira održivog razvoja hrvatskog turizma, omogućili su definiranje i ključne projekte kroz prostornu i vremensku dimenziju cjelovitog razvoja hrvatskog turističkog sektora: Hrvatske kao zemlje doživljaja za različite turističke segmente sukladno njenim komparativnim prednostima i snažnije generiranje pozitivnih ukupnih društvenih učinaka na principima održivosti. Ovakav koncept razvoja turizma postavlja se u okvir razvojnog konteksta ukupnog nacionalnog gospodarstva i društva u cjelini.

Osim ovih polazišnih smjernica kroz glavne gospodarske politike makroekonomskog okvira stvaraju se preduvjeti za konkurentnost cijelog turističkog sektora. Uz to ostvarit će se potpuni zaokret u razvojnom segmentu u cilju provedbe kvalitetne privatizacije preostalog državnog portfelja i ubrzane pripreme i realizacije brown-field i green-field projekata u hrvatskom turizmu.

Poseban naglasak je stavljen na pripremu strateških programskih dokumenata kao i operativnog okvira za korištenje sredstava iz programa EU, te posebice Strukturnih fondova, Kohezijskog fonda i drugih fondova EU, u dijelu koji se odnosi na turizam, a koji su u skladu s europskim, nacionalnim i sektorskim strateškim razvojnim dokumentima. Koordiniranim aktivnostima tijekom pripreme dokumenata s ministarstvima nadležnim za fondove EU, te uskom suradnjom s drugim tijelima državne uprave na regionalnoj i lokalnoj razini, te samim poduzetnicima, cilj je stvoriti kvalitetan okvir za apliciranje projekata s područja turizma za sufinanciranje sredstvima fondova EU. Kreiranjem baze projekata, njihovim vrednovanjem sukladno strateškim smjericama Vlade RH, te sustavnim praćenjem procesa pripreme, prijave i provedbe programa i projekata te korištenja sredstava EU, svrha je stvaranje pretpostavki za unapređenje turističke ponude i razvoj turističkog sektora kroz optimalno korištenje sredstava koji će nam biti na raspolaganju nakon ulaska u punopravno članstvo u EU.

Neophodno je spomenuti i novo tržišno i marketinško repozicioniranje na globalnom tržištu sukladno ostvarivanim i predvidivim razvojnim dosezima i promjenu modela upravljanja destinacijama od nacionalne do nižih razina, koji će u punom smislu te riječi omogućiti sinergiju djelovanja na svim razinama kroz suradnju javno-javnog, javno-privatnog i privatno-privatnog sektora ne isključujući iz toga i sve one dionike iz civilnog sektora našeg društva koji će pripomoći tom procesu.

Naravno, uz sve to skupa potaknut će se snažniji i kvalitetniji razvoj segmenta ljudskih resursa u turizmu. U vrlo bliskoj suradnji s glavnim nosiocima politike obrazovanja nastavit će se aktivnosti na daljnjem jačanju interesa mladih za zanimanja u turizmu, koncentracija kvalitete obrazovanja na nacionalnoj i regionalnim razinama, poboljšanje kvalitete i udjela praktičnog rada i nastavak unapređenja suradnje sa privatnim sektorom.

## 1.1. Razvoj turističkog sektora

Konkurentnost Hrvatske na zahtjevnom turističkom tržištu ovisi o razvoju i oblikovanju novih te poboljšanju postojećih turističkih proizvoda i usluga, odnosno jačanju konkurentnosti hrvatskog turističkog tržišta.

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 i sadržaja 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 manje razvijenim 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.

Programi Ministarstva turizma su usmjereni i ka 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. Ulaganje u razvoj turističkog proizvoda Hrvatske preduvjet je stabilne afirmacije Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu. Potvrdu o dobrom smjeru razvoja nalazimo u porastu broja ostvarenih noćenja. Tijekom 2011. Hrvatsku je posjetilo 11,35 milijuna gostiju (8% više nego prethodne godine) koji su ostvarili 60 milijuna noćenja (+7% u odnosu na 2010.).

## **Načini ostvarenja postavljenog cilja:**

### **1.1.1. Unapređenje turističke ponude**

Unapređenje turističke ponude provodi se kroz postojeće programe subvencioniranja kreditnih programa u turizmu, ali i programima unapređenja turističkog sektora i razvoja novih proizvoda održivog turizma te kroz program poticanja razvoja turizma na turistički nerazvijenim područjima.

Ministarstvo turizma u suradnji s bankama provodi poticajne kreditne programe od kojih je najznačajniji Program kreditiranja malog obiteljskog poduzetništva u turizmu „Poticaj za uspjeh“. Uz poticanje poduzetništva, cilj Programa je proširenje smještajne ponude sa objektima manjeg kapaciteta, ali veće kvalitete. Sredstva su strogo namjenski ulagana u kupnju, izgradnju, adaptaciju ili uređenje objekata vrste hotel i pansion do 40 smještajnih jedinica, aparthotel do 20 apartmana i kamp do najviše 100 parcela. Program se temelji na kreditnim sredstvima banaka i sredstvima Ministarstva turizma za subvencioniranje kamate u odobrenim kreditima. Nakon završenog ulaganja, dovršeni objekt mora zadovoljiti kategoriju od minimalno „3 zvjezdice“ za hotel i aparthotel, odnosno „komfor“ za pansion.

Kreditni Program bio je aktivan i krediti su odobravani u razdoblju od 2003. do 2009. godine. Ministarstvo ostaje u obvezi plaćanja subvencije kamate za sve kredite do njihove konačne otplate. Prema podacima i evidenciji Ministarstva turizma 432 poduzetnika (d.o.o. i obrti) koristilo je kredite po ovom Programu (ukupno 476 kredita u ukupnom iznosu od 1.957.908.319 kn). Sredstva su ulagana u 357 objekata hotelskog tipa, te je obnovljeno 107 objekata tradicijske arhitekture. Realizirani projekti po ovom Programu značajno su doprinijeli poboljšanju strukture smještajnih kapaciteta.

U razdoblju od 2013. do 2015. godine krediti iz Programa nisu operativni, ali ranije odobrena sredstva su iskorištena, kod nekih korisnika još traju radovi na objektima. Kada je objekt dovršen njegov vlasnik (d.o.o. ili obrt koji je ujedno korisnik kredita) mora ishoditi Rješenje o utvrđivanju minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju objekta. Tek dobivanjem tog Rješenja može započeti ugostiteljsku djelatnost pružanjem usluga smještaja i prehrane u kreditiranom objektu.

Sličan postojeći program je i Program kreditiranja seoskog turizma, kao mjera poticanja razvoja seoskog turizma na ruralnim područjima Hrvatske. I ovaj Program temelji se na kreditnim sredstvima poslovnih banaka i Hrvatske banke za obnovu i razvitak (HBOR), te sredstvima državnog proračuna za subvencioniranje kamata, a u čijoj provedbi može sudjelovati i Hrvatska agencija za malo gospodarstvo (HAMAG) izdavanjem jamstva kao sredstva osiguranja povrata kredita. Program je bio namijenjen fizičkim i pravnim osobama koje su upisane u Upisnik poljoprivrednih gospodarstava i registrirane za obavljanje ugostiteljske i turističke djelatnosti. Krediti po ovom Programu odobravani su u razdoblju od 2008. do kraja 2011. godine, a Ministarstvo ostaje u obvezi plaćanja subvencije kamate za sve kredite do njihove konačne otplate.

Prema podacima i evidenciji Ministarstva turizma po ovom Programu odobreno je 48 kredita (46 korisnika – OPG, d.o.o. i obrti) u ukupnom iznosu od 47.113.039,00 kn.

Sredstva su ulagana u smještane i ugostiteljske kapacitete pretežito u ruralnim krajevima s razvijenom poljoprivrednom proizvodnjom i to po dovršetku objekta, njegov vlasnik (OPG, d.o.o. ili obrt koji je ujedno korisnik kredita) mora ishoditi Rješenje o utvrđivanju minimalnih uvjeta i uvjeta za kategoriju objekta. Tek

dobivanjem tog Rješenja može započeti ugostiteljsku djelatnost pružanjem usluga smještaja i prehrane u kreditiranom objektu te ostvaruje subvenciju na kamatu.

Provođenjem programa unapređenja ponude turističkog sektora potiče se razvoj kvalitetne, suvremene i inovativne turističke ponude, koja će doprinijeti povećanju konkurentnosti hrvatskog turizma. Ciljevi provođenja su proširenje ponude turističkih usluga i proizvoda, s ciljem bolje popunjenosti kapaciteta i produženja sezone, proširenje ponude turističkih usluga i proizvoda također se potiče priprema projekata i potrebne dokumentacije javne i poslovne turističke infrastrukture za moguće korištenje sredstava iz fondova EU te stvaranje uvjeta za realizaciju greenfield i brownfield projekata na zemljištu i objektima u vlasništvu Republike Hrvatske.

Program je namijenjen javnom i privatnom sektoru, a posebice je usmjeren jačanju konkurentnosti hotelijerskih i drugih ugostiteljskih tvrtki.

Provođenjem navedenih aktivnosti porasti će udio smještajnih kapaciteta iz skupine Hoteli i Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u odnosu na smještajne kapacitete kategorizirane temeljem Pravilnika o pružanju usluga u domaćinstvu. Udio navedenih smještajnih kapaciteta u ukupnoj strukturi smještajnih kapaciteta 2011. godine iznosio je 52%.

Programom razvoja novih proizvoda održivog turizma želi se razvijati turističke proizvode i aktivnosti koji trajno odražavaju okolišni, društveni i ekonomski integritet, koriste turističku resursnu osnovu u cilju povećanja broja posjetitelja i profita, ali na način da ona ostane sačuvana i budućim generacijama. Programom se potiču novi i inovativni proizvodi održivog turizma, programi i aranžmani temeljeni na novoj i originalnoj ponudi, eko i energo certificiranje ugostiteljskih objekata i proizvoda kao i uvođenje novih tehnologija te brendiranje proizvoda. Program je namijenjen javnom i privatnom sektoru, a posebice ugostiteljsko-turističkim tvrtkama.

Provođenjem navedene aktivnosti za rezultat će imati povećanje naplate prihoda od obveze plaćanja na ime članarina turističkim zajednicama koja je za 2011. godinu iznosila 217.986.816,49 kn.

U svrhu razvoja turizma na turistički nerazvijenim područjima provodi se Program poticanja razvoja turizma na turistički nerazvijenim područjima u skladu sa strateškim smjernicama ukupnog razvoja turizma, stvaranja cjelogodišnjih turističkih proizvoda, jačanja turizma kao generatora ukupnog razvoja gospodarstva destinacije, u konačnici čitave zemlje. Cilj je programa potaknuti razvoj turističke ponude na područjima na kojima turizam nije dovoljno razvijen, utjecati na oživljavanje gospodarske djelatnosti u turistički nerazvijenim područjima kroz stvaranje turističkih doživljaja u prostoru i turističke ponude uopće. Programom se potiče razvoj i unapređenje javne i poslovne turističke infrastrukture (kroz obnovu i zaštitu kulturne i prirodne baštine za potrebe turizma, te izgradnju i obnovu smještajnih objekata - vrste kampova, kojih nedostaje na predmetnom području) te razvoj novih inovativnih proizvoda i unapređenje turističke ponude (kroz razvoj posebnih oblika turizma, inovativne proizvode i događanja koja unapređuju turizam). Korisnici Programa mogu biti trgovačka društva, obrti, zadruge, obiteljska poljoprivredna gospodarstva, udruge, turističke agencije, javne ustanove, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Provođenjem navedene aktivnosti za rezultat će imati smanjenje broja Turističkih zajednica općina i gradova koji su u rangu prihoda manjim od 200.000,00 kn godišnje kojih je 2011. godine bilo 123.

### 1.1.2. Unapređenje kvalitete ljudskih potencijala i sigurnosti u turizmu

U cilju utvrđivanja stanja elemenata turističke ponude te definiranja smjernica daljnjeg razvoja hrvatskog turizma u skladu sa Strategijom razvoja hrvatskog turizma, Ministarstvo planira proračunska sredstva za izradu studija koje će utvrditi prednosti, ali i nedostatke pojedinih segmenata (obrazovni sustav ljudskih potencijala, kvaliteta posebnih oblika turizma, stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj i dr.).

Razvijeno turističko tržište zahtjeva kontinuirano usavršavanje i visoku kvalitetu ljudskih potencijala u svim segmentima ponude koju turizam zahvaća: od ugostiteljsko-turističkih zanimanja do zanimanja koja pružaju usluge koje čine dio ukupne turističke ponude destinacije. tj. ukupnog turističkog doživljaja.

U redovnom obrazovnom sustavu detektiran je problem slabe motivacije učenika za ugostiteljsko-turistička zanimanja (posebno ona deficitarna- kuhar i konobar), ali i sporo prilagođavanje programa redovnog obrazovanja zahtjevima koje turizam postavlja (zastarjeli programi, neprepoznavanje potrebe za novim zanimanjima i sl.). Također, cjeloživotno usavršavanje ne prati dovoljno potrebe turističke potražnje i novih trendova (nedovoljno novih programa).

Novi, posebni oblici turizma koji zauzimaju sve više mjesta u turističkoj ponudi Hrvatske, s naglaskom na avanturistički turizam, zahtjevaju podizanje sigurnosti, kako u preveniranju nesreća (specijalizirani vodiči, označavanje staza i sl.), tako i saniranju posljedica (medicinske zaštite, sanitarnih uvjeta, sigurnosti na prometnicama i u turističkim odredištima).

U cilju usklađivanja znanja i vještina ljudskih potencijala s novim trendovima, što vodi ka podizanja ukupne konkurentnosti, Programom poticanja obrazovanja i obuke kadrova u ugostiteljstvu i turizmu Ministarstvo utječe na motivaciju mladih na obrazovanje u turizmu i ugostiteljstvu kroz sufinanciranje stipendija učenicima i studentima i sufinanciranje troškova promocije zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu.

Također, Ministarstvo nastavlja s Programom sufinanciranja ciljanih aktivnosti (stručni i obrazovni programi, seminari, radionice, istraživački projekti i znanstveni programi) strukovnih udruga i ustanova za obrazovanje u turističkom sektoru.

Sigurnost domaćih i stranih turista u Republici Hrvatskoj jedna je od primarnih komparativnih prednosti turističke Hrvatske. U tu svrhu Ministarstvo turizma sufinancira aktivnosti za prevenciju nesreća i spašavanja turista koji se kreću na nepristupačnim prostorima stvarajući imidž Hrvatske kao zemlje s dobrom organizacijom službi spašavanja i pomoći.

Nadalje, sufinanciranjem potiče organiziranje dodatnih timova medicinske pomoći u turističkim odredištima, osiguranje kvalitetnih uvjeta na cestama i svih popratnih usluga na cestama kao i druge aktivnosti čiji je cilj stvoriti sigurno okruženje domaćim i stranim turistima za vrijeme boravka u našoj zemlji.

U školsku godinu 2010/11 upisano je, prema podacima Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta 1561 učenik za zanimanje kuhar i 857 učenika za zanimanje konobar. U 2011/12 upisano je 1729 učenika kuharskog usmjerenja i 1045 konobarskog, što ukazuje na novi porast interesa za ovim zanimanjima.

Broj polaznika seminara u organizaciji strukovnih udruga (UPUHH, UNPAH, HKS, HSK, UHPA) u čijem sufinanciranju je sudjelovalo Ministarstvo turizma u 2010. godini iznosio je 2.169, u 2011. godini 2.700.

**TABLICA POKAZATELJA REZULTATA (OUTPUT)**

Opći cilj 1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija  
Posebni cilj 1.1. Razvoj turističkog sektora

Načini ostvarenja	Pokazatelj rezultata (output)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost	Izvor	Ciljana vrijednost (2013.)	Ciljana vrijednost (2014.)	Ciljana vrijednost (2015.)
1.1.1. Unapređenje turističke ponude	1.1.1.1. Porast udjela smještajnih kapaciteta iz skupine Hoteli i Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u odnosu na smještajne kapacitete kategorizirane temeljem Pravilnika o pružanju usluga u domaćinstvu	Poboljšanje nepovoljne strukture smještajnih kapaciteta i unapređenje kvalitete ponude, poticanjem i jačanjem segmenta malog i srednjeg poduzetništva u turizmu	Postotak	52%	Ministarstvo turizma	+1%	+2%	+3%
	1.1.1.2. Porast naplate prihoda od obveze plaćanja na ime članarine turističkim zajednicama	Proširenje turističke ponude, povećanje potrošnje u turizmu i srodnim djelatnostima	Iznos	217.986.816,49 kn	Porezna uprava	+1%	+2%	+3%
	1.1.1.3. Smanjenje broja Turističkih zajednica općina i gradova koji su u rangu prihoda manjim od 200.000,00 kn godišnje	Smanjenje broja Turističkih zajednica općina i gradova koji su u rangu prihoda manjim od 200.000,00 kn godišnje	Broj TZ-a	123	FINA	-1%	-2%	-3%
1.1.2. Unapređenje kvalitete ljudskih potencijala i sigurnosti u turizmu	1.1.2.1. Povećanje broja educiranih gorskih i dr. vodiča za potrebe turističkih agencija (kumulativ)	Efektivnija prevencija nesreća i spašavanje turista putem edukacije turističkih djelatnika	Broj vodiča	190	HGSS	220	250	280
	1.1.2.2. Povećanje broja sudionika na stručnim radionicama u sufinanciranih sukladno Programu Ministarstva (kumulativ)	Kontinuirano cjeloživotno stručno usavršavanje u organizaciji strukovnih udruga	Broj sudionika	2700	Ministarstvo turizma	2900	3100	3250
	1.1.2.3. Povećanje broja učenika upisanih u deficitarna zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu (kuhar, konobar)	Povećanje broja učenika upisanih u deficitarna zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu	Broj učenika	2774	Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta	2900	3000	3100



**TABLICA POKAZATELJA UČINKA (OUTCOME)**

Opći cilj 1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija

Posebni cilj	Pokazatelj učinka (outcome)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost (2011.)	Izvor	Cijana vrijednost (2013.)	Cijana vrijednost (2014.)	Cijana vrijednost (2015.)
1.1. Razvoj turističkog sektora	Povećanje turističkog prometa - broja ostvarenih noćenja (kumulativ)	Porast broja ostvarenih noćenja turista na godišnjoj razini	Broj noćenja	61.000.000	DZS	62.000.000	63.000.000	64.000.000

## 1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju

Uspješno pozicioniranje Republike Hrvatske na turističkom tržištu u velikoj mjeri 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 i jačanja stečenih pozicija na svjetskom turističkom tržištu i otvaranja novih tržišta potrebno je poduzimati pojačane promotivne aktivnosti na turističkim tržištima i aktivnosti usmjerene povećanju sigurnosti turista.

Osim neposrednih promotivnih aktivnosti, Hrvatska kao članica UNWTO-a (Svjetske turističke organizacije), koju zastupa Ministarstvo turizma Republike Hrvatske, aktivnim sudjelovanjem predstavnika Ministarstva, jača svoj status svjetskog turističkog odredišta. U tu namjenu, iz proračunskih sredstava predviđenih na aktivnosti Međunarodne suradnje svake se godine izdvajaju sredstva za članarinu. Također, kroz bilateralnu i multilateralnu suradnju Hrvatska je kontinuirano prisutna na međunarodnom turističkom tržištu.

Tijekom 2011. godine prema podacima DZS Hrvatska je zabilježila 11,5 milijuna dolazaka turista (8% više nego prethodne godine) koji su ostvarili 60 milijuna noćenja (+7% u odnosu na 2010.).

Promotivne aktivnosti su neophodne za uspješan marketing i prodaju svih vrsta turističkih usluga, a to iziskuje i velika financijska sredstva na strani turističke ponude. S druge strane turističke potražnje, turističko putovanje je u pravilu oblik potrošnje čiji je preduvjet određena razina životnog standarda turista. Upravo iz tog razloga, postavljeni ciljevi u ostvarenju većeg broja turista ugroženi su svjetskom gospodarskom i financijskom krizom koja još uvijek nije zaustavljena. Stoga u uvjetima pada standarda potencijalnih turista i opreza u trošenju zbog nesigurnosti, pojačane promotivne aktivnosti ne moraju rezultirati porastom broja turista. Već i zadržavanje razine prethodne godine, u uvjetima gospodarske recesije na glavnim emitivnim tržištima, može biti veliki uspjeh.

### **Način ostvarenja postavljenog cilja:**

#### 1.2.1. Unapređenje turističke promidžbe Republike Hrvatske i upravljanja turističkom destinacijom

Sukladno odredbama aktualnog Zakona o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma (Narodne novine, br. 152/08), Sabor Hrvatske turističke zajednice, donosi svoj 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 Državnog proračuna.

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).

Ministarstvo turizma s posebnom pozornošću prati aktivnosti temeljene na smjernicama „*Strateškog marketinškog plana hrvatskog turizma 2010. - 2014.*“, koje se provode kao promidžbene aktivnosti sustava turističkih zajednica: 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) i 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 i unutar-sektorsku suradnju nositelja turističke ponude na svim razinama, posebno kod kreiranja i unapređenja turističkih proizvoda te marketinških aktivnosti usmjerenih prema inozemnim tržištima. Prioriteti uključuju usklađivanje 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 turoperatori na drugoj strani). Tako se povezuje promocija hrvatskog turističkog odredišta sa stranim turoperatorima, 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 provodi kroz doznačavanje sredstava Državnog proračuna prema Hrvatskoj turističkoj zajednici za promociju hrvatskog turizma, planiranju aktivnosti za njihovo trošenje te nadzoru njihovog svrsishodnog trošenja. Navedena sredstva predstavljaju prihod Hrvatske turističke zajednice za provedbu aktivnosti promocije hrvatskog turizma na međunarodnom tržištu, a definirani su ciljevima i zadaćama godišnjeg Programa rada i financijskog plana.

Programom rada i financijskim planom Hrvatske turističke zajednice, između ostalog su definirane sljedeće aktivnosti funkcionalnog marketinga: unapređenje proizvoda:

akcija „Volim Hrvatsku“, potpore projektima i manifestacijama, turistička signalizacija; marketinška infrastruktura: tržišna istraživanja i izobrazba, formiranje i informatizacija podataka-izrada novih sadržaja na Internet stranicama, aplikacija za mobilne i GPS uređaje, banka fotografija, filmoteka i CD; komunikacijske taktike: Internet stranice, održavanje i nadogradnje CMS sustava, webinar 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: 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; edukacija: obuka osoblja, nadzor; potpora razvoju DMC i DMO, suradnja s međunarodnim institucijama; potpore programima sustava turističkih zajednica u nerazvijenim područjima.

„*Strateški marketinški plan 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 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.

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

Prateći aktualne trendove na međunarodnom turističkom tržištu koji su usko povezani s razvojem destinacijskog menadžmenta, aktualnim Zakonom o turističkim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma daje se naglasak na potrebu 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 aktivno sudjeluju i koordiniraju u upravljanju destinacijom na razini za koju su osnovane. Ovu važnu zadaću turističke zajednice ostvaruju kroz: razvoj partnerskih odnosa svih nositelja turističke ponude i potražnje u destinaciji. Temeljni cilj razvoja zajedničkih turističkih proizvoda i zajedničke promocije na međunarodnom tržištu je veća konkurentnost destinacije i dugoročno održiv turistički razvoj.

Ministarstvo turizma, Glavni ured Hrvatske turističke zajednice i sustav turističkih zajednica provode aktivnosti odabira hrvatskog kandidata (destinacije) za „*EDEN-European Destinations of Excellence*“, nagradu Europske (turističke) destinacije

izvrsnosti, ustaljenu od Europskog parlamenta. Opći cilj nagrađivanja je promicanje umrežavanja 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.

Osim navedenog, Programom dodjele bespovratnih sredstava manifestacijama dodjeljuje bespovratna sredstva s namjerom poticanja razvoja i unapređenja/obogaćivanja turističke ponude Hrvatske i razvoja sadržaja kroz turističko-kulturne, gastronomske, tradicijske, sportske i druge manifestacije i festivale kao glavnog motiva turističkog dolazaka u cilju povećanja posjetitelja, posebice izvan glavne turističke sezone. Broj prijavljenih projekata je u 2010. iznosio 882, od kojih je 332 odabrano za dodjelu sredstava u ukupnom iznosu od 8,4 milijuna kuna. U 2011. broj prijavljenih projekata iznosio je 694, od kojih je 290 odabrano za dodjelu sredstava u ukupnom iznosu od 8,3 milijuna kuna. U 2012. za ovaj Program u Državnom proračunu osigurana su sredstva u iznosu od 5 milijuna kuna.

Jedan od ključnih strateških ciljeva Ministarstva u razdoblju 2013. do 2015. je jačanje ljudskog kapitala u javnom i privatnom sektoru za efikasno upravljanje turističkom destinacijom. Ministarstvo turizma i sustav Hrvatske turističke zajednice će u suradnji s lokalnom i područnom (regionalnom) samoupravom i partnerima iz javnog i privatnog sektora (visokoškolske ustanove, znanstvene institucije, tvrtke za konzalting u turizmu, pojedinci-stručnjaci za upravljanje turističkom destinacijom i dr.) 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 turističkoj destinaciji.

U tu svrhu, Ministarstvo pokreće novi Program za obrazovanje i stručno usavršavanje u upravljanju turističkom destinacijom. Ovaj program je koncipiran kao višegodišnji program edukacije i treninga.

Metodološki ovaj Program će se provoditi prvenstveno putem radionica i studijskih putovanja, ali i drugih oblika edukacije i treninga. Od institucija, tvrtki i pojedinaca iz Hrvatske i inozemstva koji će biti izabrani za vođenje pojedinih nastavnih jedinica Programa, očekuje se posjedovanje praktičnih znanja, vještine i iskustava u upravljanju turističkom destinacijom. Njihov zadatak je širiti piramidu praktičnih znanja i vještina u javnom sektoru od krovnih institucija (ministarstva, Hrvatska turistička zajednica) do jedinica regionalne i lokalne samouprave, te u privatnom sektoru od društava za upravljanje turističkom destinacijom (DMC) do krajnjih pružatelja ugostiteljskih i turističkih usluga, te drugih djelatnosti koje aktivno sudjeluju u ukupnom proizvodu turističke destinacije.

**TABLICA POKAZATELJA REZULTATA (OUTPUT)**

Opći cilj 1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija  
 Posebni cilj 1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju

Načini ostvarenja	Pokazatelj rezultata (output)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost (2011.)	Izvor	Ciljana vrijednost (2013.)	Ciljana vrijednost (2014.)	Ciljana vrijednost (2015.)
1.2.1. Unapređenje turističke promidžbe Republike Hrvatske i upravljanja turističkom destinacijom	1.2.1.1. Porast broja dolazaka stranih turista (kumulativ)	Porast broja dolazaka stranih turista	Broj dolazaka stranih turista	9.926.674	DZS	10.000.000	10.100.000	10.200.000

**TABLICA POKAZATELJA UČINKA (OUTCOME)**

Opći cilj 1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija

Posebni cilj	Pokazatelj učinka (outcome)	Definicija	Jedinica	Polazna vrijednost (2011.)	Izvor	Ciljana vrijednost (2013.)	Ciljana vrijednost (2014.)	Ciljana vrijednost (2015.)
1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju	Povećanje turističkog prometa - broja dolazaka turista (kumulativ)	Porast broja ostvarenih dolazaka turista na godišnjoj razini	Broj dolazaka	9.926.674	DZS	10.000.000	10.100.000	10.200.000

## Veza strateškog plana i državnog proračuna

Opći cilj	Posebni cilj	Program u državnom proračunu	Pokazatelj učinka (outcome)	Način ostvarenja posebnog cilja	Aktivnosti/projekt u državnom proračunu	Pokazatelj rezultata (output)
1. Podizanje konkurentnosti hrvatskog turizma uz afirmaciju Hrvatske kao jedne od vodećih međunarodnih turističkih destinacija	1.1. Razvoj turističkog sektora	P 3208 Poticanje razvoja turizma	Povećanje turističkog prometa - broja ostvarenih noćenja	1.1.1. Unaprijeđenje turističke ponude	A587018 Programi subvencioniranja kreditnih programa u turizmu	1.1.1.1. Porast udjela smještajnih kapaciteta iz skupine Hoteli i Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj u odnosu na smještajne kapacitete kategorizirane temeljem Pravilnika o pružanju usluga u domaćinstvu
					A761039 Program unapređenja ponude turističkog sektora	
					A587045 Program razvoja novih proizvoda održivog turizma	1.1.1.2. Porast naplate prihoda od obveze plaćanja na ime članarine turističkim zajednicama
					A570461 Program poticanja razvoja turizma na turistički nerazvijenim područjima	1.1.1.3. Smanjenje broja Turističkih zajednica općina i gradova koji su u rangu prihoda manjim od 200.000,00 kn godišnje
	1.1. Razvoj turističkog sektora	P 3208 Poticanje razvoja turizma	Povećanje turističkog prometa - broja ostvarenih noćenja	1.1.2. Unaprijeđenje kvalitete ljudskih potencijala i sigurnosti u turizmu	A819027 Poticaji za povećanje sigurnosti turista	1.1.2.1. Povećanje broja educiranih gorskih i dr. vodiča za potrebe turističkih agencija (kumulativ)
					A587014 Poticaji za jačanje turističkog tržišta	1.1.2.2. Povećanje broja sudionika na stručnim radionicama sufinanciranih sukladno Programu Ministarstva (kumulativ)
	1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju	P 3209 Promocija turizma	Povećanje turističkog prometa - broja dolazaka turista	1.2.1. Unaprijeđenje turističke promidžbe Republike Hrvatske i upravljanja turističkom destinacijom	A819005 Programi obrazovanja i obuke kadrova u turizmu	1.1.2.3. Povećanje broja učenika upisanih u deficitarna zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu (kuhar, konobar)
					K761007 Izrade studija hrvatskog turizma	
	1.2. Afirmacija Hrvatske na međunarodnom turističkom tržištu kroz učinkovitu promociju	P 3209 Promocija turizma	Povećanje turističkog prometa - broja dolazaka turista	1.2.1. Porast broja dolazaka stranih turista	A587001 Turistička promidžba Republike Hrvatske	
					K819038 Stručni ispiti turističkih zajednica	
					A819024 Program poticanja turističkih manifestacija	