



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Photo credit: www.freepik.com

REZULTAT: 2.11 VODIČ ZA OPERATIVNE I SIGURNOSNE STANDARDE GRUPE TURISTIČKIH AKTIVNOSTI NA OTVORENOM

16. decembar 2021. godine

Ovu publikaciju izradio je Chemonics International Inc. za potrebe pregleda od strane Američke agencije za međunarodni razvoj.

USAID-ov PROJEKAT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA U BOSNI I HERCEGOVINI [TURIZAM]

REZULTAT: 2.11
VODIČ ZA OPERATIVNE I SIGURNOSNE STANDARDE GRUPE TURISTIČKIH
AKTIVNOSTI NA OTVORENOM

Decembar 2021. godine

Pripremljeno za USAID/Bosna i Hercegovina
Na pažnju: Američka ambasada
I Roberta C. Frasure Street, Sarajevo BiH

Pripremio:
Chemonics International Inc.
USAID-ov projekat razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam)
Džavida Haverića 5
Sarajevo BiH

Ovaj dokument je kreiran pod vodstvom Ibrahima Oste, direktora USAID projekta razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini (TURIZAM)

Projekat Turizam se finansira temeljem Ugovora br. 72016820C00004 sa USAID-om, a provodi ga Chemonics International u saradnji sa

podugovaračima:

Enova d.o.o. Sarajevo
SEGURA Consulting LLC

i partnerima u okviru ugovora sa USAID-om:

Culture Practice LLC
LixCap Advisory and Capital
Zavod Tovarna trajnostnega turizma (Good Place)
Horwath i Horwath Consulting Zagreb d.o.o.
Crimson Capital

IZJAVA O ODRICANJU ODGOVORNOSTI

Stavovi autora izraženi u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove Američke agencije za međunarodni razvoj ili vlade Sjedinjenih Država.

SADRŽAJ

Skraćenice	6
Definicije	7
Rezime	8
Metodologija	10
OPERATIVNI I SIGURNOSNI STANDARD ZA PJEŠAČENJE U PRIRODI	11
1 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA	11
1.1 Zakonodavstvo i propisi.....	11
1.2 Licence.....	12
1.3 Zaštićena i osjetljiva područja	12
2 UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU	12
2.1 Politika sigurnosti.....	13
2.2 Sigurnosni ciljevi i zadaci.....	13
2.3 Dokumentacija.....	13
2.4 Predanost.....	13
2.5 Osoblje	14
2.6 Komunikacija.....	14
2.7 Vanredne situacije.....	14
2.8 Incidenti.....	14
3 UPRAVLJANJE RIZICIMA	15
3.1 Kontekst svake aktivnosti	15
3.2 Procjena rizika	15
3.3 Postupanje s rizikom	16
4 VODIČI ZA PJEŠAČENJE U PRIRODI	16
4.1 Kompetencije.....	16
4.2 Vještine i kvalifikacije.....	17
5 ODRŽIVOST	19
5.1 Politika održivosti	19
5.2 Uticaji na prirodu	19
5.3 Proizvodi od plastike za jednokratnu upotrebu.....	19
5.4 Ljudska prava.....	20
5.5 Dobrobit životinja.....	20
5.6 Dobre prakse i komunikacija.....	20
5.7 Podrška lokalnim zajednicama.....	21

6 KORISNIČKA PODRŠKA	21
6.1 Sigurnosne informacije.....	21
6.2 Zaštita podataka	21
6.3 Zadovoljstvo gosta.....	21
6.4 Postupak rješavanja pritužbi	22
7 KVALITET	22
7.1 Politika osiguranja kvaliteta.....	22
8 COVID-19.....	22
8.1 Preporuke i propisi.....	22
8.2 Socijalna distanca.....	23
8.3 Čišćenje i dezinfekcija	23
8.4 Pranje ruku	23
8.5 Pregled zdravstvenog stanja.....	23
8.6 Reagovanje u vanrednim situacijama.....	24
8.7 Izmjene i dopune politika	24
OPERATIVNI I SIGURNOSNI STANDARD ZA BICIKLIZAM	Error!
Bookmark not defined.	
1 USKLAĐENOST SA ZAKONIMA	Error! Bookmark not defined.
1.1 Zakonodavstvo i propisi.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Licence.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Zaštićena i osjetljiva područja	Error! Bookmark not defined.
2 UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU	Error! Bookmark not defined.
2.1 Politika sigurnosti.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Sigurnosni ciljevi i zadaci.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Dokumentacija.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Predanost.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Osoblje	Error! Bookmark not defined.
2.6 Komunikacija.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Vanredne situacije.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Incidenti.....	Error! Bookmark not defined.
3 UPRAVLJANJE RIZICIMA.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Kontekst svake aktivnosti	Error! Bookmark not defined.
3.2 Procjena rizika	Error! Bookmark not defined.
3.3 Postupanje s rizikom	Error! Bookmark not defined.
4 VODIČI ZA BICIKLIZAM	Error! Bookmark not defined.

4.1	Kompetencije.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Vještine i kvalifikacije.....	Error! Bookmark not defined.
5	ODRŽIVOST	Error! Bookmark not defined.
5.1	Politika održivosti	Error! Bookmark not defined.
5.2	Uticaji na prirodu	Error! Bookmark not defined.
5.3	Proizvodi od plastike za jednokratnu upotrebu.....	Error! Bookmark not defined.
5.4	Ljudska prava.....	Error! Bookmark not defined.
5.5	Dobrobit životinja.....	Error! Bookmark not defined.
5.6	Dobre prakse i komunikacija.....	Error! Bookmark not defined.
5.7	Podrška lokalnim zajednicama.....	Error! Bookmark not defined.
6	Korisnička podrška.....	Error! Bookmark not defined.
6.1	Sigurnosne informacije.....	Error! Bookmark not defined.
6.2	Zaštita podataka	Error! Bookmark not defined.
6.3	Zadovoljstvo gosta.....	Error! Bookmark not defined.
6.4	Postupak rješavanja pritužbi	Error! Bookmark not defined.
7	KVALITET	Error! Bookmark not defined.
7.1	Politika osiguranja kvaliteta.....	Error! Bookmark not defined.
8	COVID-19	Error! Bookmark not defined.
8.1	Preporuke i propisi.....	Error! Bookmark not defined.
8.2	Socijalna distanca.....	Error! Bookmark not defined.
8.3	Čišćenje i dezinfekcija	Error! Bookmark not defined.
8.4	Pranje ruku	Error! Bookmark not defined.
8.5	Pregled zdravstvenog stanja.....	Error! Bookmark not defined.
8.6	Reagovanje u vanrednim situacijama.....	Error! Bookmark not defined.
8.7	Izmjene i dopune politika	Error! Bookmark not defined.
OPERATIVNI I SIGURNOSNI STANDARD ZA RAFTING		Error! Bookmark not defined.
I	USKLAĐENOST SA ZAKONIMA	Error! Bookmark not defined.
1.1	Zakonodavstvo i propisi.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Licence.....	Error! Bookmark not defined.
1.3	Zaštićena i osjetljiva područja	Error! Bookmark not defined.
2	UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU	Error! Bookmark not defined.
2.1	Politika sigurnosti.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Sigurnosni ciljevi i zadaci.....	Error! Bookmark not defined.

2.3 Dokumentacija.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Predanost.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Osoblje.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Komunikacija.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Vanredne situacije.....	Error! Bookmark not defined.
2.8 Incidenti.....	Error! Bookmark not defined.
3 UPRAVLJANJE RIZICIMA.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Kontekst svake aktivnosti	Error! Bookmark not defined.
3.2 Procjena rizika	Error! Bookmark not defined.
3.3 Postupanje s rizikom	Error! Bookmark not defined.
4 VODIČI ZA RAFTING.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kompetencije.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Vještine i kvalifikacije.....	Error! Bookmark not defined.
5 ODRŽIVOST	Error! Bookmark not defined.
5.1 Politika održivosti	Error! Bookmark not defined.
5.2 Uticaji na prirodu	Error! Bookmark not defined.
5.3 Proizvodi od plastike za jednokratnu upotrebu	Error! Bookmark not defined.
5.4 Ljudska prava.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Zaštita rijeka	Error! Bookmark not defined.
5.6 Dobre prakse i komunikacija.....	Error! Bookmark not defined.
5.7 Podrška lokalnim zajednicama.....	Error! Bookmark not defined.
6 Korisnička podrška.....	Error! Bookmark not defined.
6.1 Sigurnosne informacije.....	Error! Bookmark not defined.
6.2 Zaštita podataka	Error! Bookmark not defined.
6.3 Zadovoljstvo gosta.....	Error! Bookmark not defined.
6.4 Postupak rješavanja pritužbi	Error! Bookmark not defined.
7 KVALITET	Error! Bookmark not defined.
7.1 Politika osiguranja kvaliteta.....	Error! Bookmark not defined.
8 COVID-19	Error! Bookmark not defined.
8.1 Preporuke i propisi.....	Error! Bookmark not defined.
8.2 Socijalna distanca.....	Error! Bookmark not defined.
8.3 Čišćenje i dezinfekcija	Error! Bookmark not defined.
8.4 Pranje ruku	Error! Bookmark not defined.
8.5 Pregled zdravstvenog stanja.....	Error! Bookmark not defined.

8.6 Reagovanje u vanrednim situacijama.....	Error! Bookmark not defined.
8.7 Izmjene i dopune politika	Error! Bookmark not defined.
DODACI.....	II
DODATAK I: Rezime upravljanja sigurnošću.....	25
DODATAK II: Plan reagovanja u vanrednim situacijama	25
DODATAK III: Rezime upravljanja rizicima	26
DODATAK IV: Obrazac politike održivosti	27
DODATAK V: Obrazac politike osiguranja kvaliteta.....	27
REFERENTNA LITERATURA.....	Error! Bookmark not defined.

SKRAĆENICE

ATTA	Udruženje avanturističkog turizma (engl. <i>Adventure Travel Trade Association</i>)
BD	Brčko Distrikt
BiH	Bosna i Hercegovina
EU	Evropska unija
FBiH	Federacija Bosne i Hercegovine
GSTC	Globalno vijeće za održivi turizam
IMBA	Međunarodno udruženje brdskih biciklista
IRF	Međunarodna rafting federacija
ISO	Međunarodna organizacija za standardizaciju
Sl.	Službeni list
RS	Republika Srpska
SUS	Sistem upravljanja sigurnošću
UIMLA	Unija međunarodnih udruženja planinskih vođa

DEFINICIJE

Nosilac djelatnosti je privredni subjekat (profitni) ili nekomercijalno tijelo (neprofitno tijelo ili društvena zajednica) koje obavlja određenu djelatnost.

Avanturistički turistički vodič je vodič koji posjeduje opća znanja, sposobnosti i kompetencije u raznim oblastima (tj. edukativnim, medicinskim te u oblasti pitanja održivosti), koja su neophodna za provođenje grupe posjetilaca kroz niz različitih terena, okruženja i lokaliteta na siguran, praktičan i dostojanstven način.

Vanredna situacija je ozbiljna situacija koja zahtijeva hitno djelovanje.

Incident je događaj koji dovodi do nezgode ili je može prouzrokovati.

Sudionik je osoba čija je dobrobit odgovornost vođe ili pomoćnika vođe i/ili koja sudjeluje u određenoj aktivnosti u rekreativne ili obrazovne svrhe, ali nema ulogu vođe.

Rizik je potencijalni događaj koji može uzrokovati štetu.

Sistem upravljanja sigurnošću (SUS) je sistem upravljanja koji je usmjeren na sigurnost, pri čemu je sistem upravljanja skup međusobno povezanih elemenata unutar organizacije čija svrha je uspostavljanje politika i ciljeva, te procesa za postizanje tih ciljeva.

Održivost u turizmu: U održivom turizmu u potpunosti se uzimaju u obzir sadašnji i budući ekonomski, društveni i ekološki učinci turističkih aktivnosti, uz uvažavanje potreba posjetilaca, privrednog sektora, životne sredine i zajednica domaćina.

REZIME

Prepoznajući značaj grupe turističkih aktivnosti na otvorenom u Bosni i Hercegovini (BiH) kao važnog faktora koji doprinosi ekonomskom razvoju zemlje, USAID-ov Projekat razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini (Turizam) izradio je *Plan za grupu turističkih aktivnosti na otvorenom – Zelena BiH* (ugovorni Rezultat br. 1.10). U ovom planu predstavljene su mogućnosti za kapitaliziranje prirodnih dobara BiH kako bi se podstakao avanturistički turizam i turizam u zajednici na siguran i održiv način. Projekat Turizam je također izradio *Plan certificiranja u avanturističkom turizmu* kako bi zainteresiranim stranama u ovoj grani turizma pružio najbolju međunarodnu praksu koja se može ostvariti kroz sticanje međunarodno priznatih certifikata (ugovorni Rezultat br. 2.8). Ovaj treći i završni dokument predstavlja Vodič za operativne i sigurnosne standarde grupe turističkih aktivnosti na otvorenom (ugovorni Rezultat br. 2.11) čiji cilj je da se operaterima u sektoru avanturističkog turizma u prioritetnim segmentima pruže konkretne smjernice o tome kako usvojiti i pridržavati se međunarodno priznatih sigurnosnih standarda u radu.

Udruženje avanturističkog turizma (engl. *Adventure Travel Trade Association - ATTA*) definira avanturistički turizam kao vrstu turizma koja „uključuje najmanje dvije od sljedeće tri komponente: fizičku aktivnost, kulturnu razmjenu ili interakciju i angažman s prirodom.”¹ Ovaj segment turizma je globalna grana industrije čiji značaj je u stalnom porastu i jedan je od najbrže rastućih sektora turizma. Bosna i Hercegovina (BiH) ima veliki potencijal za razvoj u ovoj oblasti, ali se suočava s nekoliko izazova koji koče njen razvoj, vidljivost, prepoznatljivost i kvalitet. U nastavku su navedeni neki od faktora:

- zakonodavstvo se razlikuje u različitim dijelovima zemlje; nedostaje usklađenost i provedba propisa i politika;
- prisustvo međunarodnih standarda, programa certificiranja i obuka u zemlji je minimalno i nedosljedno;
- razvoj sigurnih i ekoloških (zelenih) iskustava često nailazi na prepreke usljed nedovoljno osposobljenog osoblja i nedostatka pažnje posvećene životnoj sredini kako bi se osiguralo njeno očuvanje i zaštita;
- kvalitet i sadržaj ponude avanturističkog turizma u BiH je ograničen; nedosljednosti u standardima ponude i usluga, nedostatci u proizvodima i nerealizirani potencijal turističkih proizvoda visoke vrijednosti ukazuju na brojne praznine u kapacitetima privatnog sektora;

¹ Udruženje avanturističkog turizma (ATTA) definira avanturistički turizam kao vrstu turizma koja „uključuje najmanje dvije od sljedeće tri komponente: fizičku aktivnost, kulturnu razmjenu ili interakciju i angažman s prirodom“. <https://www.adventuretravel.biz/education/adventure-edu/guide-standards/adventure-travel-guide-qualifications-performance-standard-iii-definitions/>

- poznato je da ne postoje posebni standardi i praksa koji imaju za cilj procjenu i upravljanje rizicima povezanim sa avanturističkim turizmom.

S planom za razvoj i promociju avanturističke grupe aktivnosti, poboljšanje postojećih i razvoj novih iskustava, te – kao odgovor na neka od prethodno navedenih pitanja – u cilju ispunjavanja minimalnih uvjeta iz sistema upravljanja sigurnošću za nosioce djelatnosti avanturističkog turizma, uključujući protokole za Covid-19, odabrane su tri aktivnosti avanturističkog turizma: pješčenje u prirodi, biciklizam i rafting na brzacima.

Ovaj standard neće zamijeniti potrebu za strožijim i dosljednijim zakonodavstvom i te za većim brojem politika kojima se reguliraju aktivnosti avanturističkog turizma, ali će ponuditi neke konkretne smjernice nosiocima djelatnosti. Također, on neće riješiti pitanje nedostatka međunarodnih standarda, ali budući da se zasniva na najboljim međunarodnim praksama, pružit će međunarodno priznate smjernice i kriterije.

Indirektno, implementacija ovog standarda će doprinijeti većem nivou osposobljenosti osoblja, većem broju međunarodno certificiranih vodiča, sigurnijim i zelenijim iskustvima, čistijem i bolje zaštićenom okolišu, te većem kvalitetu proizvoda avanturističkog turizma. Kao rezultat toga, BiH će poboljšati svoju globalnu poziciju i privlačnost kao destinacija za avanturu na otvorenom.

Aktivnosti avanturističkog turizma uvijek uključuju element rizika. Stoga je važno da nosioci djelatnosti u avanturističkom turizmu svoju djelatnost obavljaju na što je moguće bezbjedniji način kako bi pružili bezbjedna i nezaboravna iskustva.

U Vodiču za operativne i sigurnosne standarde, koji slijedi u nastavku, navedeni su minimalni zahtjevi koji se postavljaju pred nosioce aktivnosti avanturističkog turizma. Mogu ga koristiti nosioci djelatnosti u BiH, bez obzira na njihovu veličinu ili lokaciju, kao i institucije javnog sektora, ukoliko žele izraditi podzakonske akte kojima se uređuju određene djelatnosti.

METODOLOGIJA

Operativni i sigurnosni standardi za tri proizvoda avanturističkog turizma (pješačenje u prirodi, biciklizam i rafting na brzacima) temelje se na istim općim kriterijima, sa posebnim smjernicama i zahtjevima koji su dodati za svaki od tri proizvoda u cilju konkretizacije.

Standard je zasnovan na nekim već postojećim standardima koji se smatraju bitnim u sektoru avanturističkih putovanja i slijedi smjernice iz tih standarda. Standardi koji su uzeti u obzir su:

- ISO 21101: Avanturistički turizam – Sistemi upravljanja sigurnošću
- ISO 21102: Avanturistički turizam – Voditelji – Kompetentnost osoblja
- Standardni avanturistički vodič (ATTA)
- Smjernice za zaštitu zdravlja i sigurnosti u avanturističkom turizmu za vrijeme pandemije Covid-19 (ATTA)
- Kriteriji Globalnog vijeća za održivi turizam (GSTC) za hotele i turooperatore

Standard je prilagođen lokalnim prilikama, gdje god je to bilo moguće.

OPERATIVNI I SIGURNOSNI STANDARD ZA PJEŠAČENJE U PRIRODI

Operativni i sigurnosni standard za pješaćenje u prirodi prvenstveno je napisan za komercijalne operatere i nosioce djelatnosti koji nude aktivnost pješaćenja u prirodi u Bosni i Hercegovini. Njime se utvrđuju standardi i uvjeti koje nosioci djelatnosti u oblasti pješaćenja u prirodi u BiH moraju poštivati kako bi smanjili rizike prilikom obavljanja te djelatnosti.

Ovaj dokument ne predstavlja zakonsku obavezu, već skup smjernica koje će pomoći operaterima u primjeni aktuelnih dobrih praksi. Svrha nije samo pomoći operaterima da razviju sveobuhvatne sisteme upravljanja sigurnošću i ugrade snažnu kulturu sigurnosti, već i sagledati druge aspekte, kao što su održivost i kvalitet u procesu razvoja sigurnih i ugodnih avanturističkih iskustava.

Smjernice sadrže nekoliko komponenti:

- Usklađenost sa zakonima
- Sigurnost i upravljanje rizicima
- Vodiči za pješaćenje u prirodi
- Korisnička podrška
- Održivost
- Kvalitet
- Covid-19

I USKLAĐENOST SA ZAKONIMA

Svaki nosilac djelatnosti mora identificirati i razumjeti zakonodavstvo, standarde, kodekse postupanja, sigurnosne smjernice i slične zahtjeve relevantne za funkcioniranje njihove djelatnosti i sigurno upravljanje. Mora osigurati da postoje sistemi za redovno praćenje svih promjena u zakonodavstvu i biti u toku takvih promjena.

I.1 ZAKONODAVSTVO I PROPISI

Nosilac djelatnosti mora biti upoznat sa svim važećim lokalnim, nacionalnim i međunarodnim zakonima i propisima i biti u skladu sa njima.

Nosioci djelatnosti u Republici Srpskoj moraju poštivati Zakon o turizmu Republike Srpske (45/17). Nosioci djelatnosti u Brčko Distriktu moraju poštivati Zakon o turizmu Brčko Distrikta. U Federaciji Bosne i Hercegovine, Zakon o turizmu je u

procesu usvajanja, ali većina kantona, osim Posavskog, Zeničko-dobojskog i Kantona 10, ima svoje zakone o turizmu koji se moraju poštivati.

1.2 LICENCE

Nosilac djelatnosti mora biti u potpunosti propisno registrovan i mora imati odgovarajuću dozvolu za obavljanje djelatnosti u skladu sa važećim zakonima.

Nosioci djelatnosti u Republici Srpskoj moraju poštivati Zakon o turizmu Republike Srpske (45/17). Nosioci djelatnosti u Brčko Distriktu moraju poštivati Zakon o turizmu Brčko Distrikta. U Federaciji Bosne i Hercegovine, Zakon o turizmu je u procesu usvajanja, ali većina kantona, osim Posavskog, Zeničko-dobojskog i Kantona 10, ima svoje zakone o turizmu koji se moraju poštivati.

1.3 ZAŠTIĆENA I OSJETLJIVA PODRUČJA

Nosilac djelatnosti mora se pridržavati propisa o zoniranju i zakona koji se odnose na zaštićena i osjetljiva područja i pitanja baštine.

Između ostalih primjenjuju se sljedeći zakoni: Zakon o zaštiti okoliša („Sl. list FBiH“, br. 33/03 i 38/09; „Sl. glasnik RS“, br. 28/07; „Sl. glasnik BD“, br. 24/04, 1/05, 19/07 i 9/09), Zakon o zaštiti prirode (“Sl. list FBiH”, br. 66/13; “Sl. glasnik RS, br. 50/02”; “Sl. glasnik BD”, 24/04, 1/05, 19/07 i 9/09), Zakon o zaštiti zraka (“Sl. list FBiH”, br. 33/03 i 4/10; “Sl. glasnik RS”, br. 53/02); “Sl. glasnik BD br. 25/04, 1/05, 19/07 i 9/09), Zakon o zaštiti voda (“Sl. list FBiH”, br. 33/03; “Sl. glasnik RS”, br. 50/06; “Sl. glasnik BD”, 24/04, 1/05 i 19/07), Zakon o prostornom planiranju i korištenju zemljišta (“Sl. list FBiH”, br. 02/06, 72/07, 32/08, 4/10, 13/10 i 45/10; “Sl. glasnik RS, br. 40/13, 106/15 i 3/16; “Sl. glasnik BD”, br. 29/08), Zakon o upravljanju otpadom („Sl. list FBiH“, br. 33/03 i 72/09; „Sl. glasnik RS“, br. 53/02; Sl. glasnik BD“, br. 25/04, 1/05, 19/07, 2/08 i 9/09), Zakon o zaštiti dobara koja su Odlukama Komisije za zaštitu nacionalnih spomenika proglašena kao nacionalni spomenik Bosne i Hercegovine.

2 UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU

Sistem upravljanja sigurnošću (SUS) pomaže nosiocima djelatnosti da povećaju nivo sigurnosti i pruže bezbjedne aktivnosti avanturističkog turizma. Također im pomaže da osiguraju bezbjednost učesnika i osoblja, primijene sigurne postupke i daju doprinos usklađenosti sa primjenjivim zakonskim propisima i međunarodnim sigurnosnim standardima. SUS treba sagledati sve faktore koji doprinose riziku, a ne samo ono što se događa tokom same aktivnosti.

Nosioci djelatnosti imaju jedinstvene strukture, svrhe, veličine, filozofiju, potrebe za vodstvom i smjernicama te operativna okruženja. Zbog toga će se SUS-ovi svakog

nosioca djelatnosti razlikovati, ali će opseg minimalno uključivati sva mjesta poslovanja, sve avanturističke aktivnosti te svo osoblje i druga lica koja rade pod nadzorom operatera.

Kako bi uspostavili, implementirali, održavali i kontinuirano poboljšavali SUS za avanturistički turizam, nosioci djelatnosti moraju slijediti zahtjeve koji su navedeni u nastavku (2.1 – 2.8).

2.1 POLITIKA SIGURNOSTI

Nosilac djelatnosti mora izraditi politiku sigurnosti avanturističkog turizma koja će osigurati okvir za postavljanje ciljeva sigurnosti avanturističkog turizma.

Politiku sigurnosti avanturističkog turizma utvrđuje najviše rukovodstvo u obliku dokumentovane informacije saopštene unutar organizacije. Politika će uključivati obavezu ispunjavanja primjenjivih zahtjeva, uključujući zakonodavstvo i sigurnosne standarde.

2.2 SIGURNOSNI CILJEVI I ZADACI

Nosilac djelatnosti utvrđuje sigurnosne ciljeve avanturističkog turizma na relevantnim nivoima.

Prilikom utvrđivanja sigurnosnih ciljeva avanturističkog turizma, nosioci djelatnosti moraju uzeti u obzir potencijalne koristi; opasnosti i rizike; tehničku opremljenost i primjenu; metode komunikacije; finansijske, operativne i poslovne zahtjeve; te stavove zainteresiranih strana. Nosioci djelatnosti će način ostvarivanja svojih sigurnosnih ciljeva avanturističkog turizma planirati tako što će utvrditi aktivnosti koje će se provoditi; potrebne resurse; odgovorne osobe; vrijeme provedbe; te način vrednovanja rezultata.

2.3 DOKUMENTACIJA

Nosilac djelatnosti uspostavlja i održava dokumentirane informacije radi opisivanja glavnih elemenata SUS-a.

Način na koji nosilac djelatnosti strukturira ovaj materijal u velikoj mjeri zavisi od operativnih potreba organizacije. To može biti jedan dokument kojim se utvrđuje organizacijski pristup sigurnosti, uključujući filozofiju, ciljeve i zadatke, odgovornosti i predanost snažnoj, pozitivnoj sigurnosnoj kulturi, ili to može biti nekoliko dokumenata, kao što su upravljanje opasnostima, standardne operativne procedure, pripravnost za hitne slučajeve, upravljanje incidentima, kontrola dokumenata i stalno unapređivanje. Važno je da svi elementi SUS-a budu usklađeni sa sveobuhvatnim dokumentom politike SUS-a, da imaju logičnu strukturu, da su aktuelni, sveobuhvatni, jasni i dostupni.

2.4 PREDANOST

Rukovodioci i osobe koje rade pod nadzorom nosioca djelatnosti će biti angažirani na izradi i reviziji politike i procedura za sigurnost u avanturističkom turizmu te će pokazati svoju predanost stalnom poboljšanju učinkovitosti SUS-a avanturističkog turizma.

Predanost najvišeg rukovodstva i uključenost osoblja u izradu i kontinuirano poboljšanje SUS-a važni su faktori njegove učinkovitosti.

2.5 OSOBLJE

Nosilac djelatnosti utvrđuje potrebne kompetencije osoba koje obavljaju posao pod njegovim nadzorom, a koji utiče na sigurnosni učinak, te osigurava da su te osobe kompetentne na temelju odgovarajućeg obrazovanja, obuke ili iskustva.

Za više informacija, vidjeti Odjeljak 4 Vodiči za avanturistički turizam.

2.6 KOMUNIKACIJA

Nosilac djelatnosti uspostavlja proces komuniciranja i konsultacija sa osobljem i drugim osobama uključenim u obavljanje aktivnosti avanturističkog turizma (interna komunikacija), kao i proces komuniciranja i konsultacija sa sudionicima (eksterna komunikacija).

Nosioci djelatnosti osiguravaju da osoblje i druge osobe uključene u obavljanje aktivnosti avanturističkog turizma budu uključene u izradu i reviziju politika i postupaka upravljanja sigurnošću; da budu konsultirani kada nastupe promjene koje utiču na njihovu sigurnost pri obavljanju aktivnosti avanturističkog turizma; da budu zastupani po pitanjima sigurnosti i informisani o tome ko ih zastupa po tim pitanjima, a ko zastupa najviše rukovodstvo. Nosioci djelatnosti osiguravaju da se sudionicima saopšte sigurnosne informacije i da se od sudionika traži da organizaciji pruže informacije koje mogu uticati na upravljanje sigurnošću (npr. dob, zdravstveno stanje, alkohol i droge...).

2.7 VANREDNE SITUACIJE

Nosilac djelatnosti će identificirati potencijalne vanredne situacije i njihove učinke te uspostaviti, održavati i provoditi odgovarajuće planove i postupke reagovanja, koji će se periodično provjeravati i revidirati.

Nosioci djelatnosti također će imati uspostavljenu proceduru za prikupljanje minimalno sljedećih podataka od svakog gosta: identifikacijski podaci; podaci za kontakt u hitnim slučajevima (uključujući ime i način ostvarivanja kontakta); posebna pomoć koja je potrebna; podaci o zdravlju i zdravstvenim stanjima. Sudionici će biti obaviješteni o planovima reagovanja u vanrednim situacijama prije početka aktivnosti.

2.8 INCIDENTI

Nosilac djelatnosti će uspostaviti i održavati postupke za definiranje odgovornosti i ovlaštenja za postupanje, prijavljivanje i istragu incidenata te donošenje mjera za smanjenje svih posljedica koje proizlaze iz incidenata. Nosilac djelatnosti mora imati pokriće osiguranja treće strane.

Evidentiranje i analiza incidenata pomaže u njihovom sprečavanju u budućnosti, procjeni učinkovitosti sistema upravljanja sigurnošću avanturističkog turizma i kontroli rizika.

Dodatak I sadrži rezime informacija o upravljanju sigurnošću. Plan reagovanja u vanrednim situacijama dat je u Dodatku II.

3 UPRAVLJANJE RIZICIMA

Upravljanje rizicima sastavni je dio sistema upravljanja sigurnošću. Nosilac djelatnosti dužan je uspostaviti i implementirati sistematski proces upravljanja rizikom za svoje aktivnosti avanturističkog turizma.

U rizike spadaju svi različiti potencijalni događaji koji mogu prouzrokovati štetu u okviru aktivnosti koje organiziraju pružatelji usluga. Rizici i s njima povezane opasnosti moraju se identificirati i tretirati prije poduzimanja aktivnosti.

3.1 KONTEKST SVAKE AKTIVNOSTI

Za svaku aktivnost avanturističkog turizma, nosilac djelatnosti će definirati obim (lokaciju, trajanje, aktivnosti unutar aktivnosti, veze s drugim aktivnostima...), ciljeve upravljanja rizicima, metodologiju procjene rizika, kriterije procjene rizika te definirati prihvatljive nivoe rizika.

Utvrđivanje konteksta aktivnosti može uključivati transport, smještaj, okoliš, zdravstvene ili kulturne rizike.

3.2 PROCJENA RIZIKA

Nosilac djelatnosti će procijeniti vjerovatnoću i ozbiljnost mogućih posljedica svakog rizika. Koraci uključuju identifikaciju rizika, analizu rizika i ocjenu rizika. Ishod ove procjene predstavlja stepen rizika.

Korak 1: Identifikacija rizika – Nosilac djelatnosti kontinuirano identificira rizike povezane sa svakom od svojih aktivnosti. Analiza ne bi trebala obuhvatiti samo aktivnosti cjelokupnog osoblja već i kompetencije sudionika, lokalitete, objekte, odjeću, opremu. Prilikom utvrđivanja rizika, dobro je istražiti uporedive aktivnosti i djelatnosti kako bi se identificirali svi veći incidenti koji su se ranije dogodili. Iskustva stečena iz proteklih događaja mogu pomoći pri prepoznavanju sličnih rizika u poslovanju pružatelja usluga.

Korak 2: Analiza rizika – Nosilac djelatnosti analizira rizik uzimajući u obzir uzroke i izvore rizika, njihove pozitivne i negativne posljedice te vjerovatnoću da do tih posljedica može doći.

Korak 3: Procjena rizika – Nosilac djelatnosti procjenjuje rizike prema kriterijima procjene rizika i identificira one koji zahtijevaju reakciju.

U BiH je posebno potrebno uzeti u obzir i procjenu sljedećih rizika kada je u pitanju pješaćenje u prirodi: minska polja, nedovoljno označene i održavane pješaćke staze, bespravna sječa šuma i nezakonito zauzimanje šumskog zemljišta.

3.3 POSTUPANJE S RIZIKOM

Nosilac djelatnosti tretira rizike koji nisu prihvatljivi. Tretiranjem rizika početna analiza rizika će biti svedena na prihvatljiv nivo.

Tretiranje rizika može uključivati izbjegavanje rizika odlukom da se ne započne ili ne nastavi s aktivnošću koja dovodi do rizika; preuzimanje ili povećanje rizika kako bi se iskoristila prilika; otklanjanje izvora rizika; zadržavanje rizika na temelju informirane odluke itd. Tretiranje rizika također se obavlja kroz pružanje obuke za vodiče, sigurnosne brifinge za sudionike, odgovarajuću opremu i komunikaciju tokom aktivnosti itd.

Rezime informacija o upravljanju rizikom naveden je u Dodatku III.

4 VODIČI ZA PJEŠAČENJE U PRIRODI

Sljedeći kriteriji primjenjuju se za vodiče koje su ili zaposleni ili angažovani kod nosilaca djelatnosti.

4.1 KOMPETENCIJE

Prije nego što počnu sa radom, vodiči za pješaćenje u prirodi će steći odgovarajuće kompetencije kroz obuku, iskustvo, stručnost i kvalifikacije.

Vodiči za pješaćenje u prirodi će steći domaće, aktuelne certifikate za konkretnu djelatnost. Ukoliko takav certifikat nije usklađen s međunarodnim standardima, nosioci djelatnosti će za svoje vodiče razviti internu, stručnu obuku za konkretan lokalitet. Nosioci djelatnosti uvijek će saradivati samo sa adekvatno obučanim i kvalificiranim vodičima.

U BiH, vodiče za pješaćenje u prirodi trenutno obučavaju Planinarski savezi FBiH, RS i Herceg Bosne prema različitim nastavnim planovima i programima za planinarske vodiče. Preporučeno je da se nastavi sa uključivanjem BiH u UIMLA-u (Uniju međunarodnih udruženja planinskih vođa) te da se inicira jedinstvena obuka vodiča za pješaćenje u prirodi preko ove međunarodne organizacije. Prema UIMLA-i, obuka minimalno mora uključivati sigurnost na planinskom terenu i pri prelasku rijeka; navigaciju i orijentaciju; prvu pomoć i spašavanje; vođenje grupe; podučavanje tehničkim vještinama i znanjima o okolišu; planinsko okruženje; anatomiju i

fiziologiji; vremenske prilike; preživljavanje u planinama i logorovanje; fizičku sposobnost; pravna i ekonomska pitanja; višednevne aktivnosti i ekspedicije; terene prekrivene snijegom.

4.2 VJEŠTINE I KVALIFIKACIJE

Vodiči za pješčenje u prirodi moraju posjedovati posebne vještine i kvalifikacije u sljedećih 5 oblasti: tehničke vještine; sigurnost i upravljanje rizikom; korisnička podrška i upravljanje grupama; tumačenje prirodne i kulturne historije; održivost.

Ove vještine će se steći tokom obuke i certificiranja u okviru UIMLA-e.

Za one vodiče koje će osposobljavati isključivo Planinarski savezi, preporučuje se pohađanje dodatne obuke za avanturističke vodiče kada takvi programi obuke, koju pružaju različiti pružatelji obuka, postanu dostupni u BiH. Nosioci djelatnosti poticati će vodiče da sudjeluju u ovim programima obuke i/ili će dati prednost vodičima koji su prošli obuku u prethodno navedenim oblastima.

4.2.1 Tehničke vještine

Što se tiče tehničkih vještina, vodiči za pješčenje u prirodi moraju posjedovati adekvatne i aktuelne tehničke vještine specifične za avanturističke aktivnosti koje vode; biti svjesni ograničenja svojih tehničkih vještina i aktivnosti koje vode te se sudržavati od davanja uputa izvan granica svojih sposobnosti; posjedovati ovlaštenje i sposobnost korištenja i/ili upravljanja opremom i vozilima vezanim za aktivnosti; imati završenu odgovarajuću obuku i posjedovati certifikat iz prve pomoći te biti osposobljeni za pružanje medicinske pomoći u prirodi; posjedovati vještine orijentacije i navigacije; posjedovati znanje i sposobnost praćenja vremenskih i klimatskih uvjeta.

Vodiči za pješčenje u prirodi trebaju posebne tehničke vještine i iskustvo za rad na planinama u svako doba godine, u svim vremenskim uvjetima i svim vrstama planinskih lanaca.

4.2.2 Sigurnost i upravljanje rizicima

Što se tiče sigurnosti i upravljanja rizicima, vodiči za pješčenje u prirodi moraju biti osposobljeni i slijediti sistem upravljanja sigurnošću i rizicima; biti upoznati s najboljim praksama kako bi se obezbijedila sigurnost svih sudionika tokom avanturističkih aktivnosti; biti spremni na predvidljive i nepredvidljive rizike, te objektivne i subjektivne rizike; biti upućeni u protokole specifične za zemlju; biti informirani, obučeni i sposobni komunicirati i provoditi zdravstvene i sanitarne protokole.

Rizik je središnja komponenta svih avanturističkih putovanja. Ne samo da su aktivnosti avanturističkog putovanja često većeg rizika zbog samih postavki i zahtjeva za vještinama, već i sudionici avanturističkih putovanja namjerno traže

rizik kao dio svog iskustva. Ovo stavlja vodiče avanturističkih putovanja u jedinstvenu poziciju budući da se oni namjerno bave rizičnim aktivnostima.

Nosioci djelatnosti moraju implementirati sistem upravljanja sigurnošću (2) i upravljanja rizicima (3), a njihovi vodiči moraju biti u potpunosti upoznati i osposobljeni za sve postupke i protokole.

4.2.3 Korisnička podrška i upravljanje grupom

Što se tiče korisničke podrške i upravljanja grupama, vodiči za pješaćenje u prirodi moraju posjedovati snažne vještine verbalne i neverbalne komunikacije; nastojati spoznati interese, očekivanja i različite sposobnosti svojih sudionika i personalizirati svoje turističke obilaske kako bi zadovoljili te interese te koristiti tehnike upravljanja kojima se pruža najviši mogući nivo kvaliteta i dosljednosti usluge i iskustva za sve sudionike; proaktivno identificirati probleme i nesuglasice te reagirati na pritužbe.

Vodiči za pješaćenje u prirodi su dio sektora turističkih usluga i pružaju usluge koje često nadilaze one koje pružaju edukatori ili voditelji avanturističkih aktivnosti. Empatija, strpljenje, fleksibilnost, kreativnost i snalažljivost vodiča pomoći će sudionicima da se povežu s mjestima i ljudima, poboljšavajući svoje iskustvo putovanja i doprinoseći pozitivnom uticaju na sve zainteresirane strane.

4.2.4 Tumačenje prirodne i kulturne historije

Što se tiče tumačenja prirodne i kulturne historije, vodiči za pješaćenje u prirodi moraju posjedovati znanje o lokalnoj prirodnoj i kulturnoj historiji i savremenom društvu na destinacijama u kojima obavljaju djelatnost vodiča; koristiti tehnike komuniciranja sadržaja pri razmjeni znanja i pružanja odgovora na pitanja sudionika na privlačan način; provocirati, nadahnuti, angažirati; prenositi autentičan, uravnotežen i nepristran sadržaj; informirati sudionike o relevantnim lokalnim praksama i aktuelnim događajima prije ostvarivanja kontakta s pojedincima i zajednicama.

Od vodiča za pješaćenje u prirodi se očekuje da poznaju prirodnu i kulturnu historiju destinacija na kojima rade. Sudionici su zainteresirani za učenje o ljudima, biljnom i životinjskom svijetu i krajolicima u kojima sudjeluju u avanturističkim aktivnostima, a vodiči moraju biti u mogućnosti podijeliti relevantne sadržaje s njima.

4.2.5 Održivost

Što se tiče održivosti, vodiči za pješaćenje u prirodi moraju slijediti sve zahtjeve navedene u Odjeljku 5 pod nazivom Održivost.

Održivost u avanturističkom turizmu mora predstavljati temeljno načelo za sve nosioce djelatnosti koji će se posvetiti održivim aktivnostima, a vodiči su na prvim linijama uvođenja održivog turizma. Vodiči će pomoći u osmišljavanju, implementaciji i praćenju praksi održivosti kroz poslovanje i aktivnosti kompanije, kao i praćenju

partnera iz uslužnog sektora, kao što su hoteli, restorani i drugi vodiči. Vodiči će također informirati sudionike o značaju održivosti i postupanja u cilju održivosti.

5 ODRŽIVOST

5.1 POLITIKA ODRŽIVOSTI

Nosilac djelatnosti izrađuje i provodi politiku za unapređenje održivosti svog poslovanja i pojedinačnih aktivnosti te nastoji provesti nacionalne ili međunarodne standarde i certifikate održivosti.

Politika održivosti mora odgovarati veličini i opsegu organizacije dugoročno i baviti se pitanjima okoliša, društva, kulture, ekonomije, kvaliteta, ljudskih prava, zdravlja, sigurnosti, rizika i upravljanja kriznim situacijama. Politika bi trebala poticati nosioce djelatnosti da kontinuirano unapređuju učinke svoje održivosti.

Nosioci djelatnosti će se zalagati za provođenje certifikata priznatih od strane Globalnog vijeća za održivi turizam (GSTC), kao što je Travelife certifikat za turoperatore. Također će u svoj lanac vrijednosti uključiti certificirane smještajne kapacitete i poslovne partnere.

Obrazac Politike održivosti priložen je u Dodatku IV.

5.2 UTICAJI NA PRIRODU

Nosilac djelatnosti dužan je štetne uticaje svog poslovanja na biološku raznolikost, ekosisteme i prirodni okoliš svesti na najmanju moguću mjeru.

To se djelimično postiže poštivanjem zakona i propisa (1.3). Osim toga, nosioci djelatnosti moraju se pobrinuti da njihove aktivnosti ne uzrokuju zagađenje nezbrinutim otpadom, da veličina njihovih grupa ne odaje dojam pretjeranog turizma i da svojim aktivnostima ne nanose štetu ekosistemima i infrastrukturi. Vodiči moraju biti adekvatno osposobljeni da razumiju ova načela i prenesu ih sudionicima.

5.3 PROIZVODI OD PLASTIKE ZA JEDNOKRATNU UPOTREBU

Nosilac djelatnosti će iz svih iskustava koje nudi izbaciti proizvode od plastike za jednokratnu upotrebu i zamijeniti ih ekološki prihvatljivim i biorazgradivim proizvodima.

Boce za vodu, toaletne potrepštine za jednokratnu upotrebu, plastične vrećice, vreće za otpatke, ambalaža za hranu i čaše među najvećim su plastičnim zagađivačima.

Nosioci djelatnosti će sve ove artikle izbaciti iz svog poslovanja i poticati goste da učine isto.²

5.4 LJUDSKA PRAVA

Nosilac djelatnosti dužan je poštivati ljudska prava svih sudionika u aktivnostima avanturističkog turizma i ne bi trebao tolerirati bilo koju vrstu diskriminacije.

Vodiči u avanturističkom turizmu susreću mnoge zajednice, porodice i pojedince dok izvršavaju svoje obaveze i mogu dati primjer kako sudionicima tako i domaćinima kroz stvaranje uzora poštivanja prava svih ljudi uključenih u avanturistička iskustva.

5.5 DOBROBIT ŽIVOTINJA

Nosilac djelatnosti mora štiti dobrobit životinja i prijaviti zlostavljanje životinja. Poštivat će lokalne i međunarodne sporazume o ilegalnoj trgovini divljim životinjama i kulturnim artefaktima te prijaviti kršenja.

Prilikom pješačenja u prirodi, izuzetno je važno održavati odgovarajuću udaljenost između životinja i sudionika, bez kontakta ili hranjenja životinja koje slobodno žive u divljini. Divlje životinje ne treba zatvarati, provocirati ili proganjati..

5.6 DOBRE PRAKSE I KOMUNIKACIJA

Nosilac djelatnosti će obavijestiti sudionike o dobrim praksama održivog putovanja i potaknuti ih da slijede načela održivosti, uključujući zbrinjavanje otpada, poštivanje divljih životinja i uzrokovanje minimalnih promjena na lokalitetu.

Nosioci djelatnosti će pripremiti upute i na odgovarajući način osposobiti vodiče za tu svrhu.

Može se slijediti filozofija sedam načela „Ne ostavljaj tragove“³, koja kaže:

- I) Planirajte unaprijed i pripremite se
- II) Putujte i kampujte na izdržljivim površinama
- III) Propisno odlažite otpad
- IV) Ostavite ono što nađete
- V) Uticaj logorske vatre svedite na najmanju moguću mjeru
- VI) Poštujte divlje životinje
- VII) Budite obzirni prema drugim posjetiteljima

Još jedan koristan dokument koji treba razmotriti je UNWTO-ov “Odgovorni turist”⁴.

² Za više informacija o plastičnim proizvodima za jednokratnu upotrebu pogledajte »Ponovno promišljanje o plastičnim proizvodima za jednokratnu upotrebu u sektoru putovanja i turizma«: [UNEP / WTTC: Rethinking Single-Use Plastic Products in Travel & Tourism: Impacts, Managements Practices and Recommendations. June 2021](#)

³ <https://Int.org/why/7-principles/>

⁴ <https://www.unwto.org/responsible-tourist>

5.7 PODRŠKA LOKALNIM ZAJEDNICAMA

Nosilac djelatnosti će osmisliti aktivnosti koje direktno uključuju i podržavaju lokalne zajednice ili podržavaju lokalni okoliš i biološku raznolikost.

Nosioci djelatnosti će podržati inicijative za razvoj lokalne infrastrukture i društvene zajednice, naročito u područjima u kojima su posebno aktivni i u područjima gdje je ekološka svijest lokalnog stanovništva na niskom nivou. Primjeri inicijativa uključuju obrazovanje, osposobljavanje, zdravlje i sanitarnu zaštitu te projekte koji se bave uticajima klimatskih promjena. Prilikom odabira pružatelja usluga i proizvođača koji će biti uključeni u programe, nosioci djelatnosti će dati prednost onima koji se angažiraju u lokalnim zajednicama i podržavaju ih.

6 KORISNIČKA PODRŠKA

6.1 SIGURNOSNE INFORMACIJE

Nosilac djelatnosti će gostima prenijeti sve relevantne sigurnosne informacije i zatražiti od njih informacije koje mogu uticati na upravljanje sigurnošću.

Ove informacije se obično daju tokom uvodnog brifinga, a zatim naglašavaju tokom avanturističkih aktivnosti primjenom tehnika kojima se uvažava kulturna i jezička raznolikost, kao što su rekviziti i drugi vizuelni materijali. Informacije moraju biti specifične za aktivnost.

Naprimjer, vodiči za pješčenje u prirodi će na kraju zahtjevne pješačke ture okupiti grupu u krug kako bi ih svi mogli čuti i obavijestiti grupu da se većina nezgoda dešava u kasno poslijepodne kada su izletnici umorni i gladni te manje usredotočeni na sigurnost.

6.2 ZAŠTITA PODATAKA

Nosilac djelatnosti prikuplja, čuva i koristi lične podatke u skladu sa zakonskim propisima i odredbama.

Nosioci djelatnosti moraju se pridržavati Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

6.3 ZADOVOLJSTVO GOSTA

Nosilac djelatnosti mora sistematski pratiti zadovoljstvo korisnika i poduzeti korektivne mjere u cilju unapređenja.

Povratne informacije korisnika prikupljaju se na licu mjesta (usmeno ili putem anketa) ili online (naknadno, bilo putem e-pošte ili pretraživanjem ocjena korisnika na web stranicama). Mora biti uspostavljen sistem za analizu rezultata. Negativne povratne informacije rješavat će se korektivnim mjerama. Također, organizacija će

poslovnim subjektima i posjećenim ili ugovorenim destinacijama pružiti povratne informacije korisnika.

6.4 POSTUPAK RJEŠAVANJA PRITUŽBI

Nosilac djelatnosti mora imati jasne procedure u slučaju pritužbi klijenata.

Postupak rješavanja pritužbi je javno dostupan. Sve pritužbe će se evidentirati i rješavati u najkraćem roku. U tu svrhu, nosioci djelatnosti će osposobiti svoje osoblje da slijedi proceduru prilikom rješavanja pritužbi i da ima sposobnost rješavanja problema u najkraćem mogućem roku.

7 KVALITET

7.1 POLITIKA OSIGURANJA KVALITETA

Nosilac djelatnosti mora imati uspostavljenu politiku osiguranja kvaliteta kako bi osigurao da je kontinuirano poboljšanje kvaliteta sastavni dio organizacije. Nosilac djelatnosti će nastojati implementirati nacionalne ili međunarodne standarde kvaliteta i certifikate.

Nosioci djelatnosti utvrđuju, kontinuirano revidiraju i održavaju politiku kvaliteta i ciljeve kvaliteta. Politika kvaliteta mora se graditi na ciljevima i vrijednostima organizacije i odgovarati svrsi i kontekstu organizacije. Politika se prenosi, prihvata i primjenjuje u cijeloj organizaciji i u odnosu na zainteresirane strane.

Nosioci djelatnosti mogu implementirati standard ISO 9001 kao međunarodnu normu za upravljanje kvalitetom.

Obrazac Politike osiguranja kvaliteta priložen je u Dodatku V.

8 COVID-19

Sljedeći kriteriji primjenjuju se tokom pandemije Covid-19 kako bi se smanjili rizici od zaraze.

Pješaćenje u prirodi može biti niskorizična aktivnost za prenošenje Covid-19 zbog nekoliko faktora. Naime, ova aktivnost obično se odvija u dobro prozračenim prostorima, podrazumijeva malo ili nimalo opreme, najčešće se obavlja u malim grupama, lako ju je prakticirati uz održavanje društvene distance, nije tehnički zahtjevna i ne zahtijeva pomni nadzor. Međutim, i dalje je važno da gosti budu svjesni i predani poštivanju sigurnosnih protokola i propisa vezanih za Covid-19.

8.1 PREPORUKE I PROPISI

Nosilac djelatnosti dužan je slijediti preporuke i propise lokalnih, regionalnih i nacionalnih zdravstvenih organa u vezi sa postupanjem tokom pandemije Covid-19 te provoditi sve potrebne mjere.

Između ostalih protokola, nosiocima djelatnosti dostupni su i protokoli projekta USAID Turizam za postupanje tokom pandemije Covid-19⁵.

8.2 SOCIJALNA DISTANCA

Nosilac djelatnosti dužan je smanjiti broj ljudi u grupama i postaviti parametre socijalnog distanciranja. Maske se moraju nositi kada socijalno distanciranje nije moguće.

Broj sudionika mora biti što je moguće manji. Fizičko distanciranje ilili nošenje maski treba prakticirati što je više moguće, posebno ako se radi o grupi ljudi koji se međusobno ne poznaju te prilikom korištenja prevoznih sredstava, tokom davanja instrukcija u neposrednoj blizini, kada pomažete jedni drugima na zahtjevnijem terenu, kada se krećete po stazama na kojima ima veliki broj drugih ljudi i gdje je distanciranje teško održati.

8.3 ČIŠĆENJE I DEZINFEKCIJA

Nosilac djelatnosti definira postupke čišćenja i dezinfekcije u pogledu upotrebe odobrenih proizvoda prema uputama proizvođača.

Nosioci djelatnosti će staviti naglasak na dezinfekciju površina koje se često dodiruju i njihovo redovno čišćenje. Nosioci djelatnosti poticat će sudionike da izbjegavaju razmjenjivanje opreme te da se pobrinu i ponesu svoju ličnu opremu (npr. ranac, bocu za vodu, štapove za planinarenje, vreću za spavanje, dušek). Ukoliko osoblje za podršku brine o opremi klijenata ili o zajedničkoj opremi, kao što su grupna skloništa, šatori ili dušeci tokom putovanja, nosioci djelatnosti će razmotriti zahtjeve za sprečavanje unakrsne kontaminacije i promovirati provođenje sanitarnih mjera na terenu.

8.4 PRANJE RUKU

Nosilac djelatnosti poticat će svoje osoblje i goste da peru i dezinficiraju ruke.

Nosioci djelatnosti će osigurati pristup objektima za pranje ruku i dezinfekcijskim sredstvima te će tražiti da gosti dezinficiraju ruke prilikom ulaska u bilo koju zgradu ili uredske prostorije, prije početka aktivnosti i koliko god to bude potrebno za vrijeme trajanja aktivnosti.

8.5 PREGLED ZDRAVSTVENOG STANJA

Nosilac djelatnosti će promovirati pregled zdravstvenog stanja kroz obavještanje osoblja i gostiju da ostanu kod kuće ukoliko imaju simptome ili borave u domaćinstvu u kojem neko ima simptome.

⁵ <https://academy.turizambih.ba/wp-content/uploads/2021/07/Smjernice-i-protokoli-za-zdravstvenu-zastitu-od-COVID-19-u-turizmu.pdf>

Nosioci djelatnosti zamolit će goste prije nego se pridruže aktivnostima da sami procijene svoje fizičko stanje i sami provjere svoj profil rizika.

8.6 REAGOVANJE U VANREDNIM SITUACIJAMA

Nosilac djelatnosti će izraditi plan brzog reagovanja u slučajevima kada su rezultati testiranja članova osoblja ili gostiju pozitivni ili kada se kod njih jave simptomi Covid-19.

Nosioci djelatnosti moraju uzeti u obzir sljedeće faktore pri reviziji svog plana za vanredne situacije: i) evakuaciju, posebno u udaljenim mjestima; ii) procedure za goste i osoblje kod kojih se jave simptomi, uključujući prevoz, njegu, izolaciju i testiranje.

8.7 IZMJENE I DOPUNE POLITIKA

Nosilac djelatnosti će pregledati, izmijeniti i dopuniti odredbe i uvjete poslovanja te politiku povrata novca i otkazivanja.

Nosioci djelatnosti će dozvoliti otkazivanje zbog samoprocjene, pojave simptoma ili savjeta zdravstvenih radnika protiv putovanja, datih u posljednjem trenutku. Nova politika povrata novca i otkazivanja će biti na snazi za vrijeme trajanja pandemije.

NAPOMENA: Ako nosilac djelatnosti već ima uspostavljen i funkcionalan sistem upravljanja sigurnošću, sve mjere predložene u *Odjeljku 8* mogu se integrirati u njegov postojeći sistem.

DODACI

DODATAK I: Rezime upravljanja sigurnošću

KORAK 1	Prvo uspostavite sigurnosnu politiku (2.1), dokument u kojem se objašnjava kako ćete vi kao nosilac djelatnosti upravljati zdravljem i sigurnošću u svom poslovanju. Ovo bi trebao biti suradnički proces, stoga uključite svoje osoblje od početka (2.4 i 2.6.). Politika sigurnosti pružit će okvir za postavljanje sigurnosnih ciljeva (2.2).
KORAK 2	Definirajte svoje Sigurnosne ciljeve i zadatke (2.2). Razmislite šta trebate učiniti kako biste postigli sve svoje sigurnosne ciljeve i zapišite to.
KORAK 3	Izradite svu potrebnu prateću dokumentaciju (2.3) koja će vam pomoći da obezbijedite sigurnost. Primarno se usredotočite na definiranje i komuniciranje sigurnosnih postupaka.
KORAK 4	Pored sigurnosnih postupaka, izradite planove i procedure za hitne slučajeve i reagovanje na incidente (2.7 i 2.8) koji će vam dati jasne smjernice o tome šta učiniti u slučaju da nešto krene po zlu.

DODATAK II: Plan reagovanja u vanrednim situacijama

U nastavku su date upute o tome kako izraditi svoj plan reagovanja u vanrednim situacijama kao što je predloženo u tački 2.7.

#1 Izvršite procjenu rizika

Da biste izradili plan reagovanja u vanrednim situacijama, prvo morate procijeniti sve rizike vezane za vašu aktivnost. Više uputstava o tome kako to učiniti navedeno je u Dodatku III.

#2 Dodijelite funkcije i odgovornosti

U slučaju nužde, vaše osoblje mora biti precizno upoznato sa svojim funkcijama i odgovornostima. Zapišite ko šta radi, ko koga zove itd.

#3 Prikupite kontakt podatke

Pobrinite se da znate koga pozvati u hitnim slučajevima (policiju, vatrogasnu jedinicu, hitnu pomoć, gorsku službu spašavanja...). Prikupite njihove kontakt podatke. Ne zaboravite prikupiti kontakte za hitne slučajeve i od svog osoblja i gostiju u slučaju da im se nešto dogodi.

#4 Definirajte postupke nakon prestanka vanredne situacije i primijenite korektivne mjere

Definirajte kako ćete komunicirati o vanrednoj situaciji sa svojim osobljem i javnošću. Postupci nakon prestanka vanredne situacije uključuju istragu njenih uzroka i posljedica te naknadnu primjenu korektivnih mjera.

DODATAK III: Rezime upravljanja rizicima

KORAK 1	Sastavite listu svih aktivnosti koje pružate (3.1) kako biste u sljedećem koraku mogli procijeniti rizike povezane sa svakom od tih aktivnosti.
KORAK 2	Za svaku od aktivnosti sa liste identificirajte potencijalne rizike (3.2). Ocijenite te rizike tako da vidite šta će najvjerojatnije poći po zlu i pozabavite se rizicima koji nisu prihvatljivi (3.3). Možete koristiti matricu rizika koja je data u nastavku.

Matrica za procjenu rizika

Vjerovatnoća		vrlo vjerovatno	vjerovatno	malo vjerovatno	vrlo malo vjerovatno
Posljedice	smrtnost	visoko	visoko	visoko	umjereno
	teške povrede	visoko	visoko	umjereno	umjereno
	lakše povrede	visoko	umjereno	umjereno	nisko
	zanemarljive povrede	umjereno	umjereno	nisko	nisko

Procjena vjerovatnoće:

- vrlo vjerovatno - očekuje se da će se dogoditi barem jednom tokom obavljanja zadatka ili aktivnosti
- vjerovatno - može se dogoditi tokom obavljanja zadatka ili aktivnosti
- malo vjerovatno - moglo bi se dogoditi, iako samo u neuobičajenim okolnostima
- vrlo malo vjerovatno – moglo bi se dogoditi u izuzetnim okolnostima

Procjena posljedica:

- smrtnost – jedan ili više smrtnih slučajeva. Post-traumatski stresni poremećaj. Vjerovatno će biti potrebno dugotrajno savjetovanje/terapija. Gubitak objekata ili opreme. Značajan i široko rasprostranjen ekološki, finansijski, reputacijski ili poslovni uticaj.
- teške povrede – ozbiljna povreda ili bolest jedne ili više osoba, što dovodi do hospitalizacije i mogućeg trajnog invaliditeta. Možda će biti potrebna terapija ili savjetovanje od strane stručnjaka. Trajna ili velika šteta na objektima ili opremi. Opsežan ekološki, finansijski, reputacijski ili poslovni uticaj.
- lakše povrede – povreda ili bolest koja zahtijeva samo prvu pomoć (bez trajnog invaliditeta). Stresno iznad nivoa ugodnosti. Želja za napuštanjem aktivnosti. Izolovana i brzo sanirana oštećenja objekata ili opreme. Manji ekološki, finansijski, reputacijski ili poslovni uticaj.
- neznatne povrede – bez povreda ili sa neznatnim povredama ili bolesti za koje nije potrebna prva pomoć. Privremeni stres ili neugodnost. Neznatna ili nikakva šteta na objektima ili opremi. Mali ili nikakav ekološki, finansijski, reputacijski ili poslovni uticaj.

DODATAK IV: Obrazac politike održivosti

Naziv poslovnog subjekta

Opća predanost održivosti

Navedite opća načela održivosti u koja vjerujete i kojima se vodite u vašem svakodnevnom poslovanju. Usredotočite se na sve aspekte održivosti: okoliš, radna i ljudska prava, integracija zajednice, zdravlje i sigurnost, kvalitet.

Ciljevi i aktivnosti

Navedite konkretne ciljeve za svaki od segmenata održivosti i zapišite šta ćete učiniti da ih postignete. Razmislite o uključivanju tačaka od 5.1 do 5.7.

Primjeri:

Kako bismo do kraja 2023. godine smanjili potrošnju energije u našoj kompaniji za 10%, postaviti ćemo LED rasvjetu u sve naše urede, potaknuti naše osoblje da redovno gase svjetla i zatvaraju prozore kada je grijanje uključeno, te uvesti opcije održive mobilnosti u sve naše ture, gdje god je to moguće.

Kako bismo očuvali biološku raznolikost i pozitivno uticali na biodiverzitet u našem lokalnom okruženju, dodatno ćemo osposobiti naše vodiče, pripremiti nove smjernice za goste i učestvovati u aktivnostima prikupljanja sredstava za lokalni projekat zaštite ptica.

Ime i prezime odgovornog lica

Potpis

Datum

DODATAK V: Obrazac politike osiguranja kvaliteta

Naziv poslovnog subjekta

Opća predanost osiguranju kvaliteta

Navedite opća načela osiguranja kvaliteta u koja vjerujete i kojima se vodite u vašem svakodnevnom poslovanju. Treba spomenuti održavanje visokih standarda i važnost osiguravanja kvaliteta za goste, osoblje i druge aktere.

Aktivnosti

Opišite aktivnosti koje poduzimate kako biste osigurali kvalitet.

Primjeri:

- *Redovno pratimo povratne informacije gostiju i osoblja te na temelju tih povratnih informacija vršimo sve potrebne promjene u našem poslovanju.*
- *Kontinuirano ulažemo u obuku i edukaciju našeg osoblja.*
- *Gdje god je to moguće mjerimo kvalitet naših usluga.*

• ...

Ime i prezime odgovornog lica

Potpis

Datum