

# Destinacijski management in turistične atrakcije

Zbirka nalog

Ksenija Vodeb





# Destinacijski management in turistične atrakcije

Zbirka nalog

Ksenija Vodeb



**Destinacijski management in turistične atrakcije: zbirka nalog**

Ksenija vodeb

Recenzent · Emil Juvan

Oblikovanje in tehnična ureditev · Alen Ježovnik

Lektoriranje · Davorin Dukić

Izdala in založila · Založba Univerze na Primorskem

Titov trg 4, 6000 Koper

[www.hippocampus.si](http://www.hippocampus.si)

Glavni urednik · Jonatan Vinkler

Vodja založbe · Alen Ježovnik

Koper, februar 2018

© Univerza na Primorskem

<http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-7023-87-9.pdf>

<https://doi.org/10.26493/978-961-7023-87-9>



Kataložni zapis o publikaciji (CIP) pripravili

v Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

COBISS.SI-ID=293651968

ISBN 978-961-7023-87-9 (pdf)

# Kazalo

Predgovor	7
Uvod	9
Odkrivajmo destinacijo	11
<b>Vaja 1</b>	Množični turizem · 13
<b>Vaja 2</b>	Turistični viri in turistične privlačnosti · 17
<b>Vaja 3</b>	Destinacija kot poslovni sistem · 21
<b>Vaja 4</b>	Sodelovanje na ravni destinacije · 23
<b>Vaja 5</b>	Življenjski cikel turistične destinacije · 25
<b>Vaja 6</b>	Načrtovanje turistične destinacije · 27
<b>Vaja 7</b>	Turistični vplivi · 29
<b>Primeri</b>	Etične dileme v turizmu · 33
<b>Vaja 8</b>	Konkurenčnost turistične destinacije · 39
<b>Vaja 9</b>	Trajnostna konkurenčnost turistične destinacije · 41
<b>Vaja 10</b>	Globalni vidiki poslovanja destinacije · 43
	Priporočena literatura · 49



# Predgovor

Zbirka seminarskih vaj pri predmetih Destinacijski management in Turistične atrakcije je namenjena študentom univerzitetnega študija kot dopolnilno in delovno gradivo h knjigi Destinacija kot sistem (2010) ali Turistična destinacija: sodobna obravnava koncepta (2014) ter predstavlja obvezno študijsko delovno gradivo pri omenjenih predmetih. Z izbranimi nalogami in vajami po posameznih vsebinskih področjih delovni zvezek poglavlja in dopoljuje vsebine in teme predstavljene v knjigi ter podaja praktičen vpogled v problematiko. Gre za navodila in izhodišča za naloge, ki študentu pomagajo zasnovati aktiven pristop k preučevanju problematike, spodbujajo njegovo samoiniciativnost pri iskanju odgovorov na zastavljena vprašanja ter omogočajo oblikovanje argumentov za določena stališča. S samostojnim in/ali skupinskim delom študent pridobiva dragocene izkušnje in spoznanja, ki jih zlahka povezuje z vsebinami drugih predmetov s področja turizma, razvija sposobnost kritičnega mišljenja in se opredeljuje glede določenega stanja ali pojava pri obravnavani problematiki. Zbirka nalog predstavlja pripomoček za delo izključno na seminarskih vajah v predavalnici, kjer se didaktika in način izvajanja pri posameznih nalogah in temah prilagajata skupini študentov ob izčrpnih ustnih navodilih izvajalca in refleksiji o na predavanjih obravnavanih temah.

Zakonitosti delovanja turistične atrakcije in turistične destinacije, ki odražajo značilnosti in zakonitosti delovanja destinacijskega managementa v nekem turističnem sistemu, predstavljajo osnovo za razumevanje pojmov in pojavov, vezanih na sodobni turizem, ter omogočajo nadgradnjo teoretičnih in aplikativnih znanj v povezavi s sorodnimi temami.

Vaje so zasnovane po tematskih sklopih in študentu omogočajo uporabo in preizkušanje teoretičnih znanj, ki jih pridobiva skozi predavanja in individualno delo pri predmetu. Zasnovane so tako, da študent oblikuje svoj delovni zvezek z rešitvami posameznih vaj, ki mu nato služi kot portfolio ali osebna mapa za študij predmeta.

Veliko veselja pri odkrivanju in spoznavanju delovanja in upravljanja destinacije ter uspeha pri delu vam želim!

dr. Ksenija Vodeb



# Uvod

Zbirka nalog je obvezno študijsko gradivo pri predmetih Destinacijski management in Turistične atrakcije in se uporablja kot pripomoček za delo na seminarjih vajah. Ključni cilji in kompetence, ki jih predmeta nudita, so predstavljeni v nadaljevanju.

Predmet Destinacijski management ima za cilj seznaniti študenta z družbenimi, gospodarskimi in okoljskimi vplivi na razvoj turističnih destinacij ter s ključnimi deležniki, ki narekujejo dinamiko vplivov. Predmet seznanja študenta z načini in pristopi k prepoznavanju in analizi vplivov turizma ter modelov, ki te vplive obvladujejo.

Predmetno specifične kompetence zajemajo sposobnosti aplikativnega raziskovanja ključnih konceptov destinacijskega managementa, kot so turistični viri, deležniki, globalni dejavniki in trendi, z namenom aplikacije razvojnih in marketinških orodij na management destinacij. Med splošnimi kompetencami izstopa sposobnost konceptualnega in analitičnega mišljenja študentov o destinacijskem managementu, individualno in v skupini.

Cilji in kompetence predmeta se dosegajo skozi naslednje ključne vsebine:

- Uvod v razvoj destinacij
- Dejavniki razvoja destinacij
- Destinacijski management in primeri razvoja destinacij
- Ciljne skupine razvoja destinacije
- Trženje turističnih destinacij
- Koncept managementa in turističnega razvoja
- Turistična destinacija kot enovit sistem
- Vsebina in vloga destinacije v turističnem sistemu
- Opredelitev temeljnih virov destinacije
- Fenomen razvoja destinacije
- Analiza potenciala razvoja destinacije
- Integralni turistični proizvod
- Povezovanje in usklajevanje ponudnikov na destinaciji
- Modeli upravljanja in razvoja destinacije

Predmet Turistične atrakcije ponuja celosten pregled načrtovanja, usklajevanja in organiziranja atrakcij z vseh področij družbenega življenja. Študent spoznava koncept in pomen turističnih atrakcij tako na strani turistične ponudbe kot povpraševanja na mikro, mezo in makro ravni. Nauči se povezovati in aplicirati znanja splošnega trženja ter managementa na področje trženja turistično atraktivnih proizvodov.

Predmetno specifične kompetence zajemajo razvijanje sposobnosti organizacije, komunikacije in timskega dela. Študent razvija način ustvarjalnega razmišljanja, poznavanje socialnega, simbolnega ter predvsem ekonomskega pomena ohranjanja in vključevanja atraktivnih virov v turistično ponudbo.

Cilji in kompetence predmeta se dosegajo skozi naslednje ključne vsebine:

- Koncept turističnih atrakcij v turizmu

## **Destinacijski management in turistične atrakcije**

- Turistični vir in turistična atrakcija
- Opredelitve in pristopi k pojmovanju in razumevanju turističnih atrakcij
- Koncept turističnih atrakcij v družbenem kontekstu
- Sistem turistične atrakcije
- Vrste turističnih atrakcij
- Turistični vplivi in atrakcije
- Turistična atrakcija kot turistični proizvod
- Načrtovanje in razvoj turističnih atrakcij
- Turistična atrakcija, pojmovana kot konkurenčna prednost
- Organizacija turističnih atrakcij
- Vloga nosilcev komunikacije (vsebinski nosilci, organizacijski nosilci)

Turistična atrakcija predstavlja osnovno celico turizma, saj je razlog turističnega obiska. Vloga turistične atrakcije na destinaciji je torej vitalna. V tej zbirki seminarskih vaj so zbrani primeri vaj, ki obravnavajo teoretične koncepte, pojave in značilnosti delovanja destinacijskega managementa, ki upravlja tudi področje turističnih atrakcij.

# Odkrivajmo destinacijo

**1** Ko ste bili v vlogi turista, kam ste nazadnje potovali? Opišite najpozitivnejšo izkušnjo in najnegativnejšo izkušnjo s potovanja. Kaj je za vas odločilno pri izbiri destinacije? Kolikokrat letno potujete kot turist? Kako se odločate za potovanje?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2** Predstavite svoj domači kraj kot turistično destinacijo. Navedite njegove osnovne privlačnosti ali potenciale, dogodke, prireditve, obiskanost, nastanitvene zmogljivosti, predlagajte izboljšave in kdo naj bi za njih poskrbel.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vaja 1

# Množični turizem

■ Poiščite besedila in druge vire (slike, videoposnetke, filme, karikature) na temo množičnega turizma. Kaj ste ugotovili in kakšna sporočila ste razbrali na podlagi zbranega gradiva? Ali menite, da je odnos človeka do turizma povezan z njegovo predstavo o tem, kakšen je turizem? Pojasnite svoja opažanja in stališča. Oblika predstavitev je prosta.

- Namen in cilj vaje je kritično razmišljanje o konceptu množičnega turizma.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 15–17).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je odvisen od načina predstavitev (PPT-predstavitev od 5 do 10 minut).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Naredite pregled nastanka in razvoja množičnega turizma v obliki diagrama ali zgodovinskega traku. Vključite in pojasnite vse pomembne prelomnice in dogodke, ki so imeli ključno vlogo pri razvoju te vrste turizma. Bodite ustvarjalni! Oblika predstavitev je prosta.

- Namen in cilj vaje je kronološka umestitev koncepta množičnega turizma s pomočjo razumevanja prelomnic in dogodkov, ki so vplivali na njegove spremembe.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Holden (2004, str. 33–36).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je odvisen od načina predstavitev (PPT-predstavitev od 5 do 10 minut ali na papirju na eni strani).
- Skupinski povzetek sestavi vsak študent ob koncu predstavitev in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3** Oblikujte in predstavite sami svoj pogled na množični turizem v sliki, filmu, glasbi ali risbi. Naj bo to predstavitev množičnega turizma »brez besed«, kot ga sami vidite. Bodite ustvarjalni! Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je osebna kritična refleksija na koncept množičnega turizma.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b) in Holden (2004) (pri obeh prvo poglavje).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je odvisen od načina predstavitve (PPT-predstavitev od 5 do 10 minut).

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4** Razmislite o pozitivnih učinkih množičnega turizma. Kako bi lahko zagovarjali razvoj množičnega turizma na določeni destinaciji? Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je kritična refleksija o konceptu množičnega turizma.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b) in Holden (2004) (pri obeh prvo poglavje).
- Način dela je skupinski. Vaja se izvede z uporabo tehnike »pro et contra« v obliki foruma.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vaja 2

# Turistični viri in turistične privlačnosti

**1** V domačem kraju poiščite in sestavite seznam virov ter jih razvrstite v skupino komparativnih oz. konkurenčnih prednosti. Argumentirajte svojo izbiro.

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in razločevanje komparativnih in konkurenčnih prednosti v izbranem kraju. Oceniti je treba pomen komparativnih in konkurenčnih prednosti na izbranem primeru.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 29–32).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je ena stran.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 2** Ali so komparativne prednosti zagotovilo za uspešen razvoj turistične destinacije? Pojasnite svoj odgovor in navedite nekaj primerov z argumenti.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3** Na spletu poiščite primere destinacij in njihove konkurenčne prednosti. Ugotovite, katere komparativne prednosti so bile podlaga za njihov razvoj, ter navedite druge dejavnike, ki so k temu prispevali.

- Namen in cilj vaje je razumevanje koncepta konkurenčnih prednosti pri razvoju destinacije.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 37–41).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnavi teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4** Na podlagi analize stanja v izbrani destinaciji poskusite določiti, v kateri fazi procesa valorizacije turističnih virov se nahaja izbrana turistična privlačnost. Poiščite argumente za izbrano fazo in podrobno razložite dogodke ter značilnosti posameznih preteklih faz in napovejte potrebne aktivnosti ter naloge v prihodnje, da bi turistična privlačnost »zaživila« oz. »preživila«.

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in razumevanje posameznih faz procesa valorizacije turističnih virov.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 31–37).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitev in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Vaja 3

## Destinacija kot poslovni sistem

■ Izbrano turistično destinacijo preučite (njeno strukturo, organiziranost, vodilno turistično privlačnost, pozicioniranost na trgu, uspešnost v številkah, povpraševanje, priljubljenost ipd.) in ugotovite, ali deluje kot sistem. Argumentirajte svojo ugotovitev (z vidika turista, managementa, lokalne skupnosti ipd.). Podajte možne rešitve za disfunkcionalne sisteme, ki jim grozi izumrtje.

- Namen in cilj vaje je analiza osnovnih konceptov destinacije in njenega delovanja.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 49–54).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Izberite in celovito predstavite turistično destinacijo: njene privlačnosti (primarne, sekundarne), proizvode (paketne, integralne), nosilno in infrastrukturno zmogljivost, dostopnost (fizično in informacijsko), blagovno znamko in uspešnost. Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je analiza osnovnih elementov izbrane destinacije.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 37–48).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### Vaja 4

## Sodelovanje na ravni destinacije

**1** Poisci primere uspešnih partnerstev med turističnimi destinacijami v Sloveniji, Evropi ali svetu ter predstavite oblike sodelovanja, motive za sodelovanje, področja sodelovanja ter sinergijske učinke, ki jih je zaznati na podlagi partnerstva. Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je analiza in kritična refleksija o posamezneih primerih meddestinacijskih partnerstev.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb in Rudez (2016) in Vodeb (2014b, 60–81).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Oblikujte obvestilo za lokalno skupnost, v katerem sporočate, da bo v treh mesecih postavljen tematski park (vsebina po izbiri). Opišite, kakšen bo park in kaj bo ponujal, komu bo namenjen in kaj pričakujete od domačinov. Kako jih boste prepričali, da je to dobro za njih? Predvidevajte njihov odziv in pripravite ustrezne argumente.

- Namen in cilj vaje je simulacija odzivov in ravnanja v realni situaciji glede načrtovanja nove turistične atrakcije na destinaciji.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 37–48).
- Način dela je skupinski. Po oblikovanju in pripravi skupin sledi igra vlog na podlagi scenarija.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vaja 5

# Življenjski cikel turistične destinacije

■ Izberite si destinacijo, ki jo dobro poznate. V kateri razvojni fazi trenutno je? Podrobno opišite značilnosti te faze. Pojasnite, na podlagi katerih dejstev ste se opredelili za izbrano fazo. Kakšne so ovire (če so) za nadaljnji razvoj te destinacije? Pri tem upoštevajte okoljske, družbeno-kulture in gospodarske dejavnike.

- Namen in cilj vaje je analiza stanja življenjske faze izbrane destinacije.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 87–93).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnavi teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Vaja 6

# Načrtovanje turistične destinacije

**a** Poisci turistično politiko, razvojni program ali strategijo turističnega razvoja mesta, regije ali države. Glede na običajno formalno strukturo (8 elementov) analizirajte strukturo izbranega dokumenta in preučite vsebino. Cilj vaje je ugotavljanje opredelitve destinacije in formalne strukture izbranega dokumenta. Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je analiza razvojnega strateškega dokumenta izbrane destinacije.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 99–102).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Poiščite spletne strani: Svetovne turistične organizacije (WTO) ali Komisije evropske skupnosti ali Direktorata za turizem na MG RS, Slovenske turistične organizacije (STO) ali Turistične zveze Slovenije (TZS) ali turistične skupnosti mesta, turističnega društva vasi ali lokalnih ponudnikov turističnih storitev. Zabeležite njihove naloge in program dela. Kakšna je vloga posameznih teles v načrtovanju in delovanju turistične destinacije?

- Namen in cilj vaje je analiza funkcij posameznih teles znotraj organizacijske strukture destinacije.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 97–100).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vaja 7

# Turistični vplivi

■ Poisci raziskave o vplivih turizma v Sloveniji, Evropi ali svetu. Predstavite in razložite rezultate izbranih raziskav in jih med seboj primerjajte. Kaj imajo skupnega? Katere vrste turističnih vplivov so obravnavane? Katere raziskovalne metode so uporabljeni? Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje je analiza izsledkov raziskav o turističnih vplivih na destinacijah.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 103–113) in Vodeb in Medarić (2013).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Pogovorite se z osebo v vašem kraju, ki je zadolžena za kulturno/naravno dediščino ali trajnostni razvoj kraja, ter njene zabeležene misli in priporočila oblikujte v obliki prispevka v časopisu, ki promovira kraj za obisk turistov.

- Namen in cilj vaje je kritična obravnava razvoja turizma.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 103–105).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je ena stran.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3** Poiščite podatke o turističnem multiplikatorju za slovenski turizem in ga primerjajte s podatki o multiplikatorjih na primerih drugih turističnih držav. Ugotovite, kako pogosto se turistični multiplikator izračunava in kje se objavlja. Kaj pove in kako ga razumemo v kontekstu drugih podatkov?

- Namen in cilj vaje je razumevanje multiplikacijske funkcije turizma.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 110).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## **Primeri**

# Etične dileme v turizmu

V tem sklopu vaj so predstavljeni realni primeri iz prakse pretežno znotraj nastanitvenega sektorja, saj je prav to največkrat stičišče stikov in odnosov, ki nastanejo med gosti in gostitelji. Nastanitveni sektor je v turističnem gospodarstvu eden ključnih deležnikov na destinaciji, kjer prihaja do interakcije in dragocenih povratnih informacij, ki služijo managementu v procesu odločanja, načrtovanja in organizacije. Primeri etičnih dilem se lahko aplicirajo na raven destinacije, saj gre za etična vprašanja, pravila stroke in uzance v turizmu.

## **Uporaba službenega telefona za zasebne pogovore**

Mojca, ki je pomočnica managerja potovalne agencije, vsaj enkrat na teden po službenem telefonu kliče svojo sestro v Avstralijo in se z njo pogovarja kakšno uro. Manager jo naravnost vpraša, ali je res, da iz službe kliče v tujino. Mojca odgovori: »Da. Zakaj? Sem storila kaj narobe? Ali ne bi smela? Podjetje je dovolj veliko, nekaj klicev v Avstralijo se ne bo nikjer pozna.« Odkrito nadaljuje: »Prejšnji teden sem nekajkrat poklicala mamo, ker sem hotela izvedeti, kako se ima v Peruju.«

Kaj naj manager po vašem mnenju storí?

- naj vse skupaj pozabi,
  - oprosti Mojci, saj ni vedela, da dela kaj narobe,
  - naj ji pove, da lahko telefonira samo, kadar je nujno,
  - naj ji reče, da je to, kar počne, kraja,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

Kako vi gledate na uporabo službenega telefona za zasebne pogovore med delovnim časom?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Vida na recepciji

Vida je zaposlena na recepciji hotela s štirimi zvezdicami in zelo vestno opravlja svoje delo. Lahko se zanesete, da bo svoje delo opravila hitro in učinkovito. Včasih po potrebi na recepciji ostane tudi izven svojega delovnega časa in se ne pritožuje. Pridna delavka je in svoje delo, s tehnične plati, opravlja zelo dobro. Vendar v odnosu z gosti potrebuje še mnogo spretnosti in znanja. Zelo pogosto ne ve, kaj si gosti želijo in kako se počutijo v različnih situacijah. Včasih se obnaša, kot da bi jo gost zmotil pri delu. Skoraj nikoli se ne nasmehne in ni sproščena, dokler so gosti na recepciji. Nekateri so jo ocenili kot osebo, ki ji ni mar za gosta in ki je zelo toga, kadar ima gost kakšne zahteve ali nenavadna vprašanja.

Kaj naj manager po vašem mnenju storí?

- naj jo povabi na razgovor in pove, da tako ne more delati naprej,
  - naj njenim sodelavcem na recepciji naroči, da se o problemu pogovorijo z njo,
  - naj jo odslovi z recepcije,
  - naj jo povabi na kavo po službi in se z njo zasebno pogovori,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

## Težavna gostja

Gospa v poznih srednjih letih pristopi k recepciskemu pultu in zahteva managerja. Receptor jo vpraša, ali ji lahko on kako pomaga, ker je manager trenutno odsoten. Gospa izrazi globoko razočaranje nad pravili hotela, ki ne dovoljujejo bivanje hišnih ljubljenčkov v sobah za goste. »Potovala sem že po celi svetu in nikjer se mi ni zgodilo, da mojega Henrika niso želeli sprejeti v hotel!« Vidno razburjena in v obraz precej zardela gospa stiska svojega pudlja, oblečenega v poseben, za pse narejen plašč. »Nikoli se nisem ločila od njega, saj je tako milo bitje, popolnoma tiho, čisto in popolnoma nenevarno. Ali res mislite, da bi komu kaj naredil?« Zelo glasno govori in vztraja, naj v hotelu vendar spremenijo svoj diskriminacijski odnos do gostov s hišnimi ljubljenčki.

Kaj bi storili vi na mestu receptorja?

- poskušali bi jo pomiriti in počakati na managerja, da bo rešil ta problem,
  - sočustvovali bi z njo in ji povedali, da se tudi vam pravila zdijo smešna,
  - dovolili bi ji imeti psa v hotelski sobi, vendar »nihče ne sme vedeti« za vaš dogovor,
  - vprašali bi jo, ali misli resno, in se nasmejali,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
-

### Klic zaskrbljene soproge

Delate na telefonski centrali hotela v obmorskem letovišču in ob 22.50 pokliče gospa iz notranjosti države, se predstavi kot soproga vašega gosta, ki naj bi prispel danes dopoldan, vam ga opiše in pove njegovo ime. Seveda zahteva, da njen klic prevezete v sobo, v kateri je nastanjen njen mož. Ker se nahajate praktično na recepciji, ste gosta že videli in zagotovo veste, da je to on. Tudi številko sobe poznate, vendar je gost na recepciji naročil, da naj ga nihče ne vznemirja. Gospa po telefonu »opazi« vašo negotovost in reče: »Saj ne bi težila, ampak mož je zelo depresiven zadnje čase, zdravi se pri psihiatru že nekaj mesecev in je nagnjen k samomoru. Prosim vas, moram govoriti z njim!«

Kaj bi storili vi na mestu telefonista?

- povedali bi zaskrbljeni soprogi, da je zaupnost gostov v vašem hotelu na prvem mestu,
  - delali bi se, da jo poskušate vezati v sobo, toda njega »očitno ni notri, da se ne oglasi«,
  - povedali bi ji za njegovo naročilo o nevznemirjanju,
  - povedali bi ji, da takšnega gosta v vašem hotelu ni,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 

### Prebukiranost

Pridete v službo in že v garderobi vas »napade« vaš šef, češ da ste zopet naredili napako in da boste za njo pošteno plačali. Sprejeli naj bi rezervacijo v obdobju polne zasedenosti (»stop booking«), pa čeprav je bilo obvestilo o tem na vidnem mestu. Kdo bo reševal neljubo napako in popravil škodo, ki ste jo »povzročili«? Veste, da česa takega ne bi naredili, saj ste odgovorna oseba in kot receptorja v tem hotelu vas cenijo zaradi vestnega opravljanja dela ter izkazane strokovnosti.

Kaj bi odgovorili šefu in kako bi se postavili zase?

- povedali bi mu, naj vas spusti vsaj do recepcije, saj se vaša izmena še ni začela,
  - rekli bi mu, da ni v vaši navadi spregledati tako pomembno obvestilo, kot je »stop booking«,
  - zvalili bi krivdo na drugega sodelavca in zanikali vse obtožbe,
  - planili bi v jok in se opravičevali,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
-

## Prometna nezgoda na hotelskem parkirišču

Gregor je manager oddelka za nastanitve v hotelu. Ob prihodu v službo ga receptorka obvesti, da je zgodaj zjutraj prišlo do manjšega incidenta na parkirišču hotela, kjer je ostal poškodovan avtomobil hotelskega gosta. Izkaže se, da je lastnik poškodovanega avtomobila prišel mimo recepcije in prosil, naj mu pripravijo račun, ker po zajtrku odhaja. Receptorka gostu ni omenila neljubega dogodka na parkirišču, saj je od svojih kolegic slišala, da je zelo vzkipljiv in ponosen na svojega Jaguarja. Gost je že nekajkrat obiskal hotel in je ob vsakem obisku zavrnil ponudbo uporabe garaže, ki je seveda varnejša od parkirišča pa tudi dražja je.

Kaj bi naredili vi na Gregorjevem mestu?

- naročili bi receptorki, naj sama reši problem z gostom in naj vas pokliče, če bo kaj narobe,
  - zaklenili bi se v pisarno in čakali, ali bo gost opazil poškodbe na avtomobilu,
  - naročili bi vzdrževalcem, naj preverijo, kakšno je stanje avtomobila,
  - ošteli bi receptorko, ker ni takoj po nezgodi obvestila gosta in poklicala policije,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 

## Zavrnjena avtorizacija

Gost vas zaprosi, da mu pripravite račun, ker takoj po zajtrku odhaja in se mu zelo mudi. Pove vam, da bo račun poravnal s kreditno kartico. Med tem časom se na recepcijskem pultu zvrsti množica gostov, čakajočih na hotelski račun, in vzdušje je rahlo napeto. Sami ste in delo gre počasneje. Nosač vam na žalost ne more pomagati pri pripravi hotelskih računov, vrsta čakajočih gostov pa je vse daljša. Gost, ki vas je prvi zaprosil za račun, se približuje pultu in v naglici sprašuje po računu. Taksi ga že čaka pred vhodom, vi pa imate težave z njegovo kreditno kartico, saj vam jo POS zavrača. Pokličete na center za avtorizacijo in dobite negativen odgovor. Gost je živčen in tudi drugi so nestrpni.

Kaj bi naredili?

- gostu bi jasno in glasno povedali, da kartica ne krije njegovega računa, in prosili, da vam ponudi katero drugo obliko plačila,
- povedali bi, da je prišlo do problema s kreditno kartico,
- povedali bi, da ne sprejemate kreditne kartice,
- dajali bi prednost vsem drugim, da bi gosta s »problemom« izolirali in bili z njim na samem ter mu nato predstavili problem s plačilom,

- ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### Pozabljena pižama

Iz knjige za pozabljene predmete v hotelu ugotavljate, da je gost pred tremi dnevi ob odhodu iz hotela v sobi pozabil pižamo. V računalniku imate vse njegove podatke, vključno s telefonsko številko, naslovom in krajem bivanja. Spomnite se, da je bil v sobi sam, vendar vas soberica opozori, da je imel pogoste obiske, o čemer pričajo ženski osebni predmeti v sobi. Veste, da je poslovnež in večkrat ostane v vašem hotelu. Pogosto so ga iskali poslovni partnerji, s katerimi je potem odhajal na poslovne sestanke in kosila. Po navodilih hotela morate gosta kontaktirati in mu poizkušati vrniti pozabljene predmete.

Kako bi začeli telefonski klic?

- »Dober dan, kličem iz hotela X, ker je gospod XX pri nas pozabil pižamo ...«,
  - »Jasna pri telefonu iz hotela X, ali je gospod XX doma? Ali morda pogreša pižamo?«,
  - »Gospod XX? Eno pižamo je soberica našla v vaši sobi, pa še spodnje perilo ...«,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 
- 

### Sumljiv gost

Ob 22.45 se na recepciji pojavi človek zelo neurejenega videza, zaudarja po alkoholu in tobaku ter že po prvih izmenjanah besedah ugotovite, da gre za nepredvidljivega, čudnega človeka. Zahteva sobo v hotelu in vam ponuja neveljavno osebno izkaznico, ima pa veljaven potni list. Istočasno hoče zamenjati večjo vsoto deviz, menjalnica pa je zaprta. Sprašuje, zakaj je bar že zaprt in ali je v sobi pijača. Dopoveduje vam, da denar ni problem, saj ga ima dovolj, da kupi tudi vas. Goste hotela, ki gredo mimo, zmerja in sprašuje vas, zakaj so oni boljši od njega.

Kaj bi naredili vi?

- saj je samo še 15 minut do konca izmene, počakal/-a bi nočnega receptorja, naj se on ukvarja s čudakom,
- rekel/-a bi, da ni več prostih sob in naj odide,
- rekel/-a bi, da ne sprejemamo vinjenih gostov in poklical/-a varnostnike,

### **Destinacijski management in turistične atrakcije**

- brez besed in prijazno bi sprejel/-a gosta in skušal/-a doseči, da bi šel čimprej z recepcije, zjutraj bo trezen,
  - ali kaj drugega (napišite).
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

## Vaja 8

# Konkurenčnost turistične destinacije

■ V skupinah po 5 študentov izberite turistično destinacijo in jo ocenite s pomočjo integriranega modela konkurenčnosti turističnih destinacij. Ocenite posamezne elemente dejavnikov konkurenčnosti po petstopenjski Likertovi lestvici (1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti se strinjam, 4 – se strinjam, 5 – se popolnoma strinjam). Vsak element posameznega dejavnika konkurenčnosti ocenite in izračunajte srednjo vrednost ocene posameznega dejavnika. Utemeljite višino ocen po dejavnikih (in elementih) in oblikujte končno oceno konkurenčnosti izbrane destinacije. Komentirajte oceno in napovejte potrebne ukrepe za izboljšanje/ohranjanje pozicije destinacije.

- Namen in cilj vaje je analiza konkurenčnosti izbrane destinacije z uporabo integriranega modela konkurenčnosti destinacij.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 131–146).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ene stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** Na spletu poiščite različne oblike ocenjevanja uspešnosti turističnih destinacij. Ugotovite, kdo jih ocenjuje (podjetje, javni zavod, organizacija, društvo ipd.) in po kakšni metodologiji. Prikažite in pojasnite metodologijo ocenjevanja. Ugotovite formalnost oz. neformalnost (težo) ocene uspešnosti skozi različne nagrade ali naslove, ki jih podeljujejo ocenjevalci. Navedite koristi ali nagrade posameznih razpisov za same turistične destinacije.

- Namen in cilj vaje je analiza posameznih oblik ocenjevanja uspešnosti destinacij.
  - Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 131) in Vodeb (2012a).
  - Način dela je skupinski.
  - Predviden obseg dela je ena stran.
  - Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

## Vaja 9

# Trajnostna konkurenčnost turistične destinacije

**1** V skupini preberite prispevek (gradivo dobite na vajah) in sestavite poročilo, ki naj vsebuje: predstavitev problema, ključne ugotovitve avtorja in vaše ugotovitve ter rešitve in predloge.

- Namen in cilj vaje je analiza izbranega prispevka, ki obravnava problem trajnostne konkurenčnosti.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014a).
- Način dela je skupinski.
- Predviden obseg dela je ena stran.
- Skupinski povzetek vsak študent sestavi ob koncu predstavitve in obravnave teme.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Vaja 10**

# Globalni vidiki poslovanja destinacije

**■** Razmislite, kako na Slovenijo kot destinacijo vplivajo trenutne politične, gospodarske, družbene, tehnološke, podnebne in okoljske razmere ter te dejavnike poskusite umestiti v ustrezne »ovojnice« po »sistemu čebule«.

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in analiza aktualnih globalnih dejavnikov ter njihovega vpliva na destinacijo.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 165–171).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je ena strana.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2** V Sloveniji je zadnja leta opaziti rahel »baby boom«. Kako to vpliva na destinacijo in v katero skupino globalnih dejavnikov bi ga umestili? Na kaj bi morala biti pozorna destinacija pri načrtovanju razvoja za naslednje petletno obdobje?

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in analiza izbranega globalnega dejavnika ter posledic njegovega vpliva na delovanje destinacije v prihodnje.
  - Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 165–170).
  - Način dela je individualni.
  - Predviden obseg dela je ena stran.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

■ **3** Kitajska glede na svojo gospodarsko rast postaja prva svetovna sila. Kako bo to vplivalo na prihodnost Evrope kot destinacije? Poiščite vire (časopisni članki, poročila nacionalnih turističnih organizacij ipd.) in o temi sestavite krajše poročilo. Oblika predstavitve je prosta.

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in analiza izbranega globalnega dejavnika ter posledic njegovega vpliva na delovanje destinacije v prihodnje.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 165–170).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je ena stran.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4** Maldivi bodo zaradi dvigovanja gladine morja po nekaterih predvidevanjih čez kakih petdeset let izginili. Kateri globalni dejavnik je »odgovoren« za to in kaj lahko še storimo?

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in analiza izbranega globalnega dejavnika ter posledic njegovega vpliva na delovanje destinacije v prihodnje.
  - Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 165–170).
  - Način dela je individualni.
  - Predviden obseg dela je ena stran.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
-

**5** Politična stabilnost je eden zelo pomembnih in nestabilnih globalnih dejavnikov za turistično destinacijo. Poiščite primere po svetu, argumentirajte in opišite vplive na izbrano destinacijo.

- Namen in cilj vaje sta prepoznavanje in analiza izbranega globalnega dejavnika ter posledic njegovega vpliva na delovanje destinacije v prihodnje.
- Vsebine s predavanj, povezane z vajo, najdete v Vodeb (2014b, str. 165–170).
- Način dela je individualni.
- Predviden obseg dela je ena stran.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Priporočena literatura

- Holden, A. (2004). *Tourism studies and the social sciences*. London: Routledge.
- Howie, F. (2007). *Managing the tourist destination*. London: YHT.
- Laws, E. (1995). *Tourist destination management*. London: Routledge.
- Magaš, D. (2003). *Management turističke organizacije i destinacije*. Opatija: Adamić.
- Pike, S. (2008). *Destination marketing*. Amsterdam: Elsevier.
- Poon, A. (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*. New York, NY: Cabi.
- Ritchie, J. R. B., in Crouch, G. I. (2005). *The competitive destination*. New York, NY: Cabi.
- Vodeb, K. (2012a). Competition in tourism in terms of changing environment. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 44, 273–278.
- Vodeb, K. (2012b). Competitiveness of frontier regions and tourism destination management. *Managing Global Transitions*, 10(1), 51-68. [http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/10\\_051-068.pdf](http://www.fm-kp.si/zalozba/ISSN/1581-6311/10_051-068.pdf)
- Vodeb, K. (2014a). Trajnostna konkurenčnost turistične destinacije. V Vodeb, K. (ur.), *Trajnostni razvoj turističnih destinacij alpsko-jadranskega prostora* (str. 17–26). Koper: Založba Univerze na Primorskem. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6963-12-1.pdf>
- Vodeb, K. (2014b). *Turistična destinacija: sodobna obravnava koncepta*. Koper: Založba Univerze na Primorskem. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6832-77-9.pdf>
- Vodeb, K. (2015). Proces valorizacije virov kulturnega turizma z vidika destinacijskega menedžmenta. *Studia universitatis hereditati*, 3(1/2), 107–116. [http://www.hippocampus.si/ISSN/2350-5443/1-2-2015/2350-5443\\_01-02-2015.pdf](http://www.hippocampus.si/ISSN/2350-5443/1-2-2015/2350-5443_01-02-2015.pdf)
- Vodeb, K., in Medarić, Z. (2013). Local community perceptions of tourism impacts on the Slovenian coast. *Academica Turistica*, 6(1), 49–60.
- Vodeb, K., in Rudez, H. N. (2016). Possibilities for inter-destination collaboration in tourism in the case of Opatija and Portoroz: A managerial perspective. *Revija za sociologiju*, 46(2), 205–227.