



Project
- The Magic of Synergies -

Ref. No CB007.2.12.002



РАЗВОЈ ЗАЈЕДНИЧКОГ ОДРЖИВОГ ТУРИСТИЧКОГ ПРОГРАМА НА ПРЕКОГРАНИЧНОМ ПОДРУЧЈУ ЕЛИН ПЕЛИН И ЛЕСКОВАЦ

- Приручник за одрживи туризам -

Место: Елин Пелин и Лесковац

Датум: 03.06.2021.

ОДРИЦАЊЕ ОДГОВОРНОСТИ:

Ова публикација је направљена уз помоћ средстава Европске уније кроз Интеррег-ИПА Програм прекограничне сарадње Бугарска-Србија под бројем ССИ No 2014TC16I5CB007. Јединствено одговорно лице за садржај ове публикације је општине Елин Пелин и ни на који начин не може бити тумачен као став Европске уније или Управљачког тела програма.



ОБЩИНА ЕЛИН ПЕЛИН



TURISTICKA ORGANIZACIJA LESKOVAC



Centar za razvoj Jablaničkog
i Pčinjskog okruga



Садржај

I. Увод	3
1. Сврха алата.....	3
2. Циљна група.....	4
II. Концепт креативног туризма као врсте алата за ефикасан, одговоран и одржив развој туризма	5
1. Дефиниција креативног туризма.....	5
2. Потрошачи креативног туризма.....	5
3. Предности.....	6
III. Смернице за ефикасно, одговорно и одрживо управљање прекограничном туристичком дестинацијом Елин Пелин - Лесковац.....	7
1. Одрживо управљање дестинацијом и заинтересованим странама	7
2. Прикупљање, чување и процена података	10
3. Примена индикатора у процесима планирања, маркетинга и позиционирања.....	15
IV. Главне категорије индикатора за развој одрживог туризма у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац и њихово мерење и вредновање.....	17
1. Основни показатељи за управљање дестинацијом (укључујући задовољство посетилаца)	18
2. Кључни показатељи економске вредности (укљ. Профитабилну туристичку индустрију)	18
3. Главни показатељи за социјални и културни утицај (укључујући ангажовану заједницу)	19
4. Главни показатељи утицаја на животну средину (укључујући заштићену животну средину)	20
V. Смернице и обрасци за анкете и истраживања	22
1. Предложак студије управљања дестинацијом	22
2. Предложак анкете о предузећима	24
3. Шаблон резиденцијалне анкете	26
4. Шаблон анкете за посетиоце	28
VI. Закључак.....	29
VII. Референце	32

I. Увод

Овај приручник је припремљен у оквиру пројекта „Магија синергије“. Водећи партнер у пројекту је општина Елин Пелин, Бугарска. Партнери на пројекту су Туристичка организација Лесковац, Република Србија и Развојни центар - Јабланица, Пчињски округ, Република Србија.

Међу циљевима пројекта су:

- Стварање синергијског ефекта заједничког утицаја учесника на пољу повезивања фестивала, развоја заједничких политика за развој туризма и нових туристичких производа у прекограничном региону Елин Пелин и Лесковац;
- Спровести маркетиншке активности усмерене на туроператоре и пружаоце туристичких услуга ради промоције нових заједничких туристичких производа (нови фестивали);
- Повећати капацитет учесника у прекограничном региону Елин Пелин и Лесковац да примене модел за одрживи развој туризма разменом најбољих пракси, искуства и знања.

1. Сврха алата

Сврха овог приручника је да заинтересованим за развој туризма на прекограничном одредишту Елин Пелин - Лесковац пружи најважније и најефикасније алате за развој одрживог туризма, као и смернице за њихову практичну примену.

Сви представљени алати, технике, смернице и препоруке у овом документу су посебно одабрани и индивидуализовани у складу са потребама и туристичким профилем прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

Приручник за одрживи развој туризма треба да се сматра корисним водичем за ефикасно управљање дестинацијом од стране свих заинтересованих страна. Окупља професионално искуство стручњака који су развили комплет алата, пружајући практичне савете и смернице за деловање засноване на широкој стручности, и укључује мноштво добрих пракси, идеја, савета и корисних алата из различитих водича, алата и докумената који се односе на одрживи развој туристичке дестинације. Неке препоруке, смернице и алати у разматраним приручницима и документима се преклапају, што је показатељ њихове важности за одрживи развој туризма. С друге стране, сваки водич се фокусира на одређене методе и алате за рад, допуњавајући тако један другог на најбољи могући начин.

Ови алати ће допринети развоју променљивог и свеобухватног одрживог туризма којем тежи прекогранични регион, а који је на неки начин подршка социјално-економском развоју локалне заједнице и туристичке индустрије у областима Елин Пелин и Лесковца.

Специфични циљеви приручника су:

- Да помогне циљној групи у управљању прекограничним одредиштем заједно са различитим заинтересованим странама
- Да пружи потребне теоријске и практичне информације које ће се користити и као водич и као референца у вези са развојем туризма у дестинацији
- Дати смернице и кораке за рад са појединачним алатима
- Да разјасни често постављана питања у вези са развојем одрживог туризма
- Промовисати добре односе између партнера који учествују постављањем к пута за успешан и одржив развој прекограничне туристичке дестинације Елин Пелин - Лесковац.

2. Циљна група

Актуелни приручник је углавном усмерен на тимове и представнике општине Елин Пелин, Туристичке организације града Лесковца и Развојног центра - Јабланица, Пчињски округ, Република Србија, као партнере у пројекту „Магија синергије“. То су главне групе људи који ће бити директно одговорни за одрживи развој, управљање и укупне перформансе прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

У исто време, приручник садржи смернице, савете и алате који могу бити корисни свим заинтересованим странама у региону које су директно или индиректно повезане са туризмом, укључујући туроператоре и путничке агенте, хотеле и пансионе, невладине организације и туристичке активности. удружења, транспортне компаније, школе и универзитети, представници других сектора који су индиректно повезани са туризмом итд. Поред тога што ће сазнати више о могућностима које имају као заинтересовани за одрживи развој дестинације, моћи ће да обогате своје знање о конкретним методе и алате, као и да их користе као водич за своје активности.

У ширем смислу, овај водич може бити извор корисних информација онима који раде у туристичким атракцијама, центрима, предузећима, институцијама и уопште представницима туристичке индустрије у обе земље као један, и они треба да имају на уму да представљени савети и смернице посебно везани за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац можда нису релевантни за њихове туристичке дестинације и не би их требало примењивати дословно, већ их користити као полазну тачку за развој.

II. Концепт креативног туризма као врсте алата за ефикасан, одговоран и одржив развој туризма

1. Дефиниција креативног туризма

Један од задатака овог приручника је комбиновање међусобно повезаних приступа „планирања туризма оријентисаног на заједницу“ и „одрживог туризма“. Због тога се као својеврсно средство за њихово обједињавање креативни туризам сматра обликом одрживог туризма који удовољава захтевима и очекивањима савремених туриста и истовремено поштује и чува културу и традицију заједнице. Појам „креативни туризам“ („креативни туризам“) увели су Грег Рицхардс и Цриспин Раимонд 2000. Идеја за креативније облике туризма јавља се током европског пројекта ЕУРОТЕКС, чија је сврха подстицање развоја заната кроз туризам. Иако идеја о развоју креативних искустава сама по себи није нова, креативни туризам се брзо усваја и чини конкретнијим развојем курсева, радионица, конференција и семинара, као и бројних публикација на ту тему.

Креативни туризам се метафорично речено развија као грана културног туризма, као природни наставак услед промене потреба и жеља људи да ноћу откривају ствари и искуства. Може помоћи у промоцији социјалног и културног развоја и раста локалне економије. Ова врста туризма укључује не само долазне стране туристе у некој земљи, већ и сопствено становништво, друштво које ствара и помаже у очувању традиције и вредности дестинације.

Главна идеја различитих дефиниција и концепата креативног туризма укључује учешће туриста у разним активностима и стицање аутентичног искуства, што је главни циљ креативног туризма. Није усмерен само на учешће туриста, већ и на учешће локалне заједнице. За разлику од креативног туризма, у културном туризму заједница игра безначајну улогу, јер су приказане само најлепше културне руте и најпопуларнија места.

А која је улога креативног туризма у развоју туристичких дестинација? Свака туристичка дестинација покушава да се прилагоди новим захтевима туристичког тржишта и да се истакне развојем иновативних производа. Многи градови и региони почињу да траже нове моделе развоја, скрећући више пажње на идеју „креативне индустрије“, укључујући туризам.

2. Потрошачи креативног туризма

- Тешко је направити „портрет“ ових нових туриста јер желе да буду јединствени.
- Могу бити самци, парови, породице, група туриста или путују сами.
- Могу сами планирати путовање или потражити професионалне услуге.

- Природа њихових креативних активности може бити едукативна (курсеви, радионице), може бити повезана са стварањем нечега (уметничке радионице, заједничко стварање са локалним уметницима и ствараоцима) или бити презентација (извођење концерта, глуме, изложбе).

Које су главне карактеристике креативних туриста?

- Они деле исте вредности засноване на етичким принципима, аутентичности, знању и искуству, континуираном тренингу, искуству и интересовању за самосталне активности.
- Желе да искусе локалну културу активним учешћем у уметничким и креативним активностима.
- Желе да искусе искуства у којима се осећају „као локални“.
- Они троше значајан део свог буџета на ова искуства.
- Комбинују различите врсте туризма током истог путовања.
- Упорни су у бављењу туризмом: кад једном искусе шта је креативни туризам, више не желе да путују на уобичајени начин.

3. Предности

Креативни туризам пружа двоструку корист - опипљиву и нематеријалну. Материјалне или опипљиве користи креативног туризма могу се лако мерити као трошкови пре, током и после путовања, а ти трошкови су повезани са путовањем и местима која ће се посетити. Важно је напоменути да су и културни и креативни туризам сектори привреде као и друге врсте туризма и стога су важан део БДП-а земље.

Поред материјалне користи, издваја се она нематеријална, генерисана креативним туризмом, тј. локални идентитет и особеност, социјални капитал, заштита културних вредности, људска интеракција и културна размена и додавање различитости локалној култури.

Креативни туризам доноси бројне користи у сваком смислу, помаже у очувању и материјалних и нематеријалних вредности, чува наслеђе, штити старе традиције, промовише земљу у иностранству и ствара нова радна места за становнике, што је посебно важно у контексту данашњих догађаја у којима укључен је читав свет. Поред тога, ствара директну сарадњу између људи различитих националности и формира ново туристичко тржиште. Сви ови фактори омогућавају допринос побољшању локалне економије кроз приходе локалних становника, предузећа и општинских буџета кроз разне порезе итд.

Горе наведене користи креативног туризма јасно показују укључене пројектне партнере, општину Елин Пелин, Лесковачку туристичку организацију и развојни центар - Јабланица, Пчињски округ колико могу да добију, како појединачно, тако и у целини за друштво. у њиховим регионима.

Поред стварања одрживијих заједничких туристичких производа, креативни туризам ће промовисати прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац на много инспиративнији и незаборавнији начин од традиционалних облика туризма.

Да би привукли туристе заинтересоване за креативни туризам, представници општине Елин Пелин, Туристичке организације Лесковац и Развојног центра - Јабланица, округа Пчина, требало би да примене интерактивнији приступ презентацији заједничких туристичких производа, како би и саме туристе укључили у припрему разни локални специјалитети, представљање локалне културе, традиције итд.

III. Смернице за ефикасно, одговорно и одрживо управљање прекограничном туристичком дестинацијом Елин Пелин - Лесковац

1. Одрживо управљање дестинацијом и заинтересованим странама

Управљање, развој и маркетинг туристичке дестинације је вишеслојни процес чија је ефикасност повезана са учешћем различитих стручњака и представника јавног, приватног и невладиног сектора. Успех развоја одрживог туризма у дестинацији у великој мери зависи од синергије коју сви ови учесници и заинтересоване стране успевају да створе, јер су искуство, знање и могућности целине увек већи и ефикаснији од напора појединаца, организације, институције или предузећа.

Бројне студије, као и различити стручњаци и организације, потврђују да је одрживо управљање дестинацијама пресудно да се укључе све заинтересоване стране како би процес био што ефикаснији за све оне чије су активности и благостање директно или индиректно повезани са туризмом развој. Да би били укључени у процес одрживог управљања дестинацијом и заинтересованим странама, стручњаци Европске комисије и НАЛАС (Мрежа удружења локалних власти Југоисточне Европе) препоручују успостављање радне групе заинтересованих страна и следеће основни кораци:

- Именовање локалног координатора
- Идентификација кључних актера и успостављање радне групе
- Расподела улога и одговорности међу заинтересованим странама

Активности локалног координатора су обично повезане са координацијом, планирањем, управљањем, маркетингом и промоцијом, а могу укључивати и обуку и стандарде квалитета. Његова улога је изузетно важна, јер се очекује да буде одговоран за примену и развој укључених алата, техника и препорука у вези са одрживим управљањем прекограничном туристичком дестинацијом Елин Пелин - Лесковац. Локални координатор може бити представник локалних власти, Министарства туризма, пословних или невладиних туристичких организација, као и посебно ангажовани спољни стручњак.

Локални координатор треба да буде високо мотивисана и предузимљива особа, са управљачким искуством, која може да уједини и усмери напоре заинтересованих страна.

Идентификовање кључних актера и успостављање радне групе је следећи важан корак.

Требало би да се изврши пре почетка било ког планирања од стране локалне управе у вези са развојем туризма у дестинацији, како би се могле спровести потребне анализе заинтересованих страна, њихово одређивање приоритета, избор и дистрибуција у складу са њиховом снагом, значај. и активност. У области туризма најчешће се могу идентификовати следеће групе заинтересованих страна:

- На локалном нивоу - градоначелник, градско веће, локално туристичко веће, локално веће за одрживи развој, регионална већа, организација за управљање дестинацијама, НВО сектор, ПР стручњаци и други.
- На националном нивоу - Министарство туризма, Министарство регионалног развоја, Министарство финансија, Министарство саобраћаја и веза итд.
- На нивоу приватног сектора - Привредне коморе, удружења туристичких водича, удружења хотелијера и угоститеља, удружења туристичких агенција, туристичких агенција, медија / медија, универзитета повезаних са туризмом, синдиката послодаваца итд.
- На међународном нивоу - међународне и европске организације повезане са туризмом, Европска комисија, националне привредне коморе, АНЦИ, ЦИФЦА, удружења градова и региона који се односе на историју и уметност, удружења градова са заштићеним подручјима, организације за одрживи развој итд. .

Локалном координатору ће требати радна група са људима из различитих области, са различитим знањем и вештинама који могу учествовати у прикупљању потребних информација, да изрази образложена мишљења о различитим политикама и можда најважније - да буде мотивисан и посвећен процесу одрживог развој дестинације. Идеално би било да група укључује што више представника различитих јавних, приватних и невладиних институција, организација, удружења итд., Док број њених чланова не би требало да постане превелик за доношење одлука у радној групи. да не постане превише компликован и преспор као процес.

Ако дестинација већ има такву радну групу или савет са сличним циљевима, вреди прво покушати интегрисати активности повезане са показатељима одрживог развоја туризма дестинације са осталим активностима радне групе / савета. То се може учинити објашњавањем свих користи и очекиваних резултата, расправом о различитим активностима и одговорностима и договарањем њихове природе и расподеле или позивањем нових чланова у постојећу групу / савет.

У овом случају, прекогранично одредиште Елин Пелин - Лесковац већ има радну групу чије су активности тренутно повезане са активностима овог пројекта, али може да настави да постоји и након завршетка пројекта, укључујући све његове задатке и циљеве, везано за систем индикатора, њихово праћење, прикупљање, обраду и процену података о индикаторима, идентификовање приоритетних случајева / проблема идентификованих уз помоћ резултата индикатора, припрему акционог плана према дефинисаним приоритетима итд.

Најефикаснији метод укључивања свих заинтересованих страна је организовање радионице на коју могу бити позвани. Током овог догађаја треба представити систем показатеља одрживог развоја туризма у дестинацији, његове користи и применљивост. На овој радионици локални координатор такође треба да представи специфичне индикаторе који су изабрани да би се са позваним представницима заинтересованих страна разговарало о њиховој корисности и релевантности, као и о могућностима за прикупљање информација потребних за сваки индикатор. О осталим аспектима везаним за одрживо управљање дестинацијом може се разговарати током радионице, чији би главни циљ требало да буде свест и разумевање заинтересованих страна о целокупном процесу одрживог управљања уз помоћ система, као и постизање договор о најважнијим и најактуелнијим темама и питањима.

Трећи корак је, према стручњацима НАЛАС-а, **расподела улога и одговорности између заинтересованих страна**. Ова фаза је директно повезана са горе описаном радионицом, јер током ње заинтересоване стране треба да се договоре ко ће бити одговоран за које активности и о прикупљању информација о којим / којим показатељима. Такође треба утврдити временске интервале за прикупљање информација о различитим показатељима, методе прикупљања информација, као и временски оквир за њихово прикупљање. На пример, општина Елин Пелин и туристичка организација Лесковац могу бити одговорни за показатеље који се односе на број туриста, посетиоци и ноћења, школе - за неке показатеље који се односе на ниво образовања итд.

2. Прикупљање, чување и процена података

Прикупљање података је најважнија, али и најтежа фаза процеса евалуације. Да би се прикупиле потребне информације, одредиште мора укључити све заинтересоване стране, пружајући јасне, разумљиве и ефикасне методе анализе. Неке релевантне информације могу се прикупити из статистике, али за друге је потребно спровести одговарајуће анкете. Због тога је потребно унапред припремити узорке анкета за анкете посетилаца и локалног становништва, како су припремљени и укључени у Део В овог приручника. Подаци потребни за туристичко пословање могу се прикупити анкетама и радионицама, фокус групама или интервјуима.

- Процес прикупљања података састоји се од следећих корака:
- Направите профил одредишта
- Прикупљање статистичких података и информација из јавног сектора
- Прикупљање података о посетиоцима
- Прикупљање информација о локалној заједници
- Прикупљање информација о туристичкој индустрији

Стварање профила одредишта је кључни корак јер пружа сажетак најважнијих информација и података о одредишту заинтересованим странама како би се осигурало да су сви упознати са кључним аспектима. Профил одредишта мора да садржи информације о географији, туристичким објектима, саобраћајним везама и броју посетилаца одредишта.

Други корак је **прикупљање статистичких података и информација из јавног сектора**.

Сваки град има свој профил у погледу сезоналности потражње, удела кућа за одмор и дневних посетилаца у односу на његово стално становништво, као и за посетиоце који на одредиште долазе у пословне сврхе. Овом потражњом се мора управљати путем одговарајућих комуналних услуга и инфраструктуре, укључујући јавне путеве, воду, отпадне воде и услуге отпада, паркиралишта, знакове, музеје, уметничке галерије, спортске објекте, туристичке центре, резервате, паркове и друге садржаје, уз истовремено идентификовање места, производи и услуге којима је потребан развој. Ажуриране информације о коришћењу јавне инфраструктуре од стране посетилаца омогућиће локалним властима да направе боље планове за развој туризма. Такође омогућава информисану расправу о политикама наплате јавне инфраструктуре и помаже у осигурању додатних средстава за развој инфраструктуре.

За прикупљање потребних статистичких података и информација у делу В овог приручника припремљен је посебан узорак анкете за проучавање дестинације, уз помоћ које ће заинтересоване стране у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац бити у могућности да лакше, брже и повољније прикупи потребне податке и да спроведе студију у складу с тим.

Посетиоци су један од главних актера на дестинацији, с обзиром на то да с једне стране имају директни интерес за одрживи туризам, а с друге стране, они су ти који имају главни утицај на дестинацију. Због тога је **прикупљање информација од посетилаца кључно за разумевање** њихових очекивања и интересовања, као и других корисних информација. Истовремено је важно доносити одлуке које ограничавају негативно и повећавају позитиван утицај туриста на дестинацију. Упознавање посетилаца, њиховог броја и начина на који користе инфраструктуру током посете дестинацији је од суштинског значаја за локалну самоуправу и туристичко пословање да буду што ефикаснији у планирању. Овај одељак ће пружити смернице за проверу шта је познато о посетиоцима у одређеној области и начине за добијање података о тренутном и будућем броју посетилаца. Такође је важно напоменути да у овом случају израз „посетиоци“ укључује и стране и домаће туристе који преноће у дестинацији и стране и локалне дневне посетиоце који не преноће. Туристичка индустрија не би постојала да нема посетилаца, па је кључно разумети карактеристике и понашање туриста који посећују дестинацију. Ово осигурава да доносиоци одлука који поново развијају и управљају дестинацијом буду добро информисани и способни да се носе са разним случајевима који постоје или се могу појавити у будућности. Поред туриста који долазе у посету туристичким атракцијама и баве се разним активностима (нпр. Учесће на фестивалима, посете културним локалитетима, дегустација вина, сунчање), посетиоци укључују и породице које посете други град на један дан, како би присуствовале спортском догађају или фестивалу, учесници разних конференција и радионица, као и људи чија је сврха посета пријатељима и / или рођацима. Успех туристичке индустрије директно је повезан са задовољством посетилаца. Неиспуњавање очекивања посетилаца довешће до смањења њиховог броја и, сходно томе, повезаних економских користи за дестинацију, туристичку индустрију и локалну заједницу. Због тога би локалне власти требале редовно мерити задовољство посетилаца, посебно спровођењем анкета које би такође помогле у идентификовању снага и слабости дестинације у односу на њене конкуренте. У делу V овог приручника припремљено је узорковање истраживања за туристе посебно за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац, које заинтересоване стране могу користити и развијати у будућности, у складу са могућим променама у туристичком току до дестинације, у понуђеном туристички производи из земље одредишта итд. Спровођење анкета ради мерења задовољства посетилаца је важно јер пружа основу оријентисану на купце на основу које се могу идентификовати приоритетне активности које би побољшале туристичке производе дестинације. Они могу пружити изузетно корисне информације за постављање приоритетних циљева и расподелу средстава за побољшање туристичких производа и услуга.

Четврти корак у прикупљању података је **прикупљање података о локалној заједници**. Као специфична индустрија, туризам често користи исте услуге као и локална заједница. Дакле, то предодређује висок ниво интересовања и учешћа заједнице, за разлику од других индустрија као што је пољопривреда, на пример, које се често обављају изван видокруга локалне заједнице. Негативни утицаји, било стварни или само део субјективне перцепције, могу привући значајну пажњу туристичкој индустрији. Стога менаџмент дестинације мора осигурати да туризам испуњава и очекивања посетилаца и очекивања локалне заједнице. Овај приручник укључује оба најприкладнија показатеља за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац који се односе на локалну заједницу

(Део IV) и примерак истраживања за проучавање локалне заједнице (Део V, тачка 3).

С једне стране, туризам може користити многим секторима у којима је локална заједница директно укључена, али с друге стране представља и потенцијалне изазове с којима ће се локална заједница можда морати суочити проналажењем и коришћењем одговарајућих стратегија. Процес испитивања ставова и мишљења локалне заједнице о туризму и његовом утицају може бити дуготрајан и прилично скуп, па извори информација требају бити пажљиво одабрани и могу укључивати:

- Изабрани представници
- Групе локалних представника - удружења локалних становника, омладинске групе и удружења итд.
- Интересне групе - рекреативне групе, групе повезане са животном средином, културом, наслеђем итд.
- Представници предузећа - не само туристичко пословање, већ и други сектори који су директно или индиректно повезани са туризмом
- Појединци - људи које занимају одређени проблеми, али не припадају организацији или удружењу

Број испитаника потребних за испитивање мишљења и ставова локалне заједнице у вези са утицајем туризма одређује се углавном из статистичких разлога. Према стручњацима НАЛАС-а, обично је потребно имати 384 испитаника да би се постигла стандардна грешка од плус или минус пет процената у било којој процени (велике) популације. Не постоји препорука о апсолутној величини, сматра се да ако је узорак мањи треба узети у обзир већу стандардну грешку / одступање. За мање градове величина се може смањити, међутим, сматра се да је потребан узорак од најмање око 200 испитаника, чак и када је реч о мањем граду.

Ова врста опсежног истраживања обично захтева рачунарску анализу података ради бржег и поузданијег добијања потребних информација.

Поређење различитих променљивих вероватно неће бити успешно без одређених програма (или техничке подршке), а најчешће коришћени и препоручени програми су Ексел, Аццес и СПСС. “.

Последња фаза у прикупљању података је **прикупљање података о туристичкој индустрији** или тзв. „Снабдевање“ у туризму - смештај, исхрана, превоз, туристичке атракције и активности доступне посетиоцима дестинације, итд. Прикупљање потребних информација за туристичку индустрију помаже у бољем препознавању туристичких производа који постоје у дестинацији, као и свих празнине и могућности за развој. И док је приватни сектор главни добављач туристичких производа, одговорност за целокупно планирање и развој туризма у дестинацији лежи на локалној влади. Када се потражња у најјачим периодима планира унапред, постоји прилика да се добију максималне користи за све учеснике у туристичком сектору и сходно томе да се испуне очекивања локалне заједнице, а не само да се одмах одговори и без прелиминарне стратегије врхова и опада потражња. Да би испунила ову одговорност, локална власт мора бити свесна нивоа потражње за свим кључним елементима туристичког производа, као што су смештај, превоз, храна, и бити активна у обезбеђивању да понуда може да се подудара са потражњом туриста.

Општина може заузети проактиван приступ како би осигурала да има туристичке производе за привлачење и задржавање посетилаца, а међу активностима које може да обавља су:

- Периодични преглед броја, обима и квалитета атракција за посетиоце да направе анализу тзв. „Прелаза“ повезаног са потребама тржишта. Сходно томе, неопходно је сарађивати са туристичком индустријом и инвеститорима како би се идентификовале могућности за развој.
- Спровођење посебних студија у вези са хотелима и смештајем, како би се обезбедило да пораст потражње туриста неће довести до превелике несташнице смештаја и отварања нових локација, с обзиром на то да недостатак смештаја не може бити озбиљна „препрека „за ефикасан и одржив развој сектора.
- Повећавање пажње на све туристичке производе како би се заузео проактиван приступ и обезбедила адекватна потражња посетилаца за различитим туристичким производима и услугама.

У погледу утицаја на економију, туризам доприноси стварању прихода и отварању нових радних места.

Познавање утицаја туризма на економију је важно како би се знале користи које туризам може донети директно и индиректно заједници и туристичкој индустрији у целини. Ове користи се могу проценити како директно кроз директне туристичке трошкове робе и услуга, тако и индиректно - кроз међукомпанијске трансакције у локалној економији.

Међутим, економски утицај туризма на општинском нивоу тешко је квантификовати из постојеће националне статистике.

Наиме, овај утицај на локалну економију је најважнији за локалну управу и пословање, јер пружа информације о томе шта се дешава на локалном нивоу и омогућава поређење са конкурентским дестинацијама.

У IV делу су представљени индикатори, а у V делу са 2 бода представљен је припремљени узорак анкете за истраживање туристичке индустрије у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац.

Према Светској туристичкој организацији, показатељи су нека врста показатеља постојања или мерења озбиљности тренутних проблема, сигнализирају будуће проблеме, могуће ризике и упозоравају на потенцијалну потребу локалне акције за акцијама и мерама.

Показатељи такође играју улогу алата за идентификовање и мерење резултата деловања локалних власти. Генерално, индикатори могу мерити:

- Промене у структури туризма у дестинацији и њени унутрашњи фактори;
- Промене спољних фактора који утичу на туризам у дестинацији;
- Ефекат који туризам ствара у дестинацији.

И квантитативни и квалитативни подаци и информације могу се користити за индикаторе одрживости.

Типично се показатељ бира из низа могућих скупова података, јер пружа важне информације о кључним питањима која туристички менаџери и туристички менаџери морају да реше. Употреба релевантног индикатора може довести до акција за предвиђање и спречавање нежељеног или неодрживог развоја туризма у дестинацији. У контексту одрживог развоја туризма, показатељи се сматрају променљивим током времена, што је са стратешке тачке гледишта важно за одрживост дестинације, њене имовине и на крају за стање и развој локалне туристичке индустрије. Део IV овог приручника за одрживи развој туризма у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац укључује и представља индикаторе који се заснивају на ЕТИС-у - европском систему индикатора у туризму. Ако су заинтересовани, могу даље разговарати и применити неке индикаторе представљене од Светске туристичке организације или индикаторе представљене од стране ГСТЦ - Глобалног савета за одрживи туризам. Тренутно, како би се постигла равнотежа између довољног броја показатеља који покривају различите аспекте одрживог развоја туризма у прекограничној дестинацији Елин

Пелин - Лесковац, без претерања превише показатеља који захтевају време и ресурсе, а који реално не би могли бити покривени по дестинацији су изабрани и укључени ови показатељи из ЕТИС система, што ће бити од највеће практичне користи за све заинтересоване стране у процесу одрживог развоја туризма у Елин Пелину и Лесковцу.

Последња фаза прикупљања, обраде и чувања информација је **процена података**. Једном када заинтересоване стране прикупе и представе информације о индикаторима, локални координатор може да организује додатни састанак током којег ће анализирати и разговарати о резултатима, донети одлуке за акцију или прилагодити циљеве, расправити план како се понашати у будућности итд.

Према резултатима анализе, радна група мора проценити сваки показатељ. Морају се проверити и договорити. Сваки члан групе може припремити предлог за побољшања, у којој мери се индикатор може побољшати у одређеном временском периоду. Ово би требало да буде у складу са припремљеном стратегијом одрживог развоја прекограничне дестинације, као и са планираним осталим активностима и мерама.

Једном када се циљеви поставе, потребно је предвидети низ акција за њихово постизање. Треба их сажети у акционом плану, са детаљном расподелом одговорности, роковима за спровођење итд. Резултати показатеља се такође могу користити за поређење са сличним дестинацијама у земљи, региону или Европи у целини.

3. Примена индикатора у процесима планирања, маркетинга и позиционирања

Једном када радна група припреми акциони план и разговара о томе како се позабавити непосредним ситуацијама и приоритетима, може се развити дугорочнија стратегија за побољшање и развој дестинације. Циљ би требало да буде припрема плана у којем се наводи шта и када се очекује да се постигне, одговорности се расподеле, одреде рокови за спровођење итд. Сваки члан групе треба да буде у стању да се определи за нека мала побољшања у њиховом раду. сопствено поље рада, што ће заузврат допринети већим и значајнијим променама и побољшањима током времена.

Локални координатор одредишта може заједно са члановима радне групе одлучити која су приоритетна питања за одредиште, а затим се окупити и предузети мере. Једном када се задаци поставе по приоритету, они којима је потребна најхитнија пажња могу се укључити у одређени план (тј. Који индикатори и проблеми захтевају деловање, којим редоследом, када, како и ко).

Зашто је, заправо, уопште потребно и краткорочно и дугорочно стратешко планирање за развој дестинација? Много је разлога и користи од овог стратешког планирања, а главни на које треба обратити пажњу су:

- Боље разумевање локалне туристичке индустрије
- Формулација специфичних циљева за појединачне туристичке политике
- Дужи фокус
- Прецизније формулисање улоге локалне управе
- Формулишите политике које су боље прилагођене локалним приоритетним потребама
- Подршка и олакшавање планирања и развоја
- Побољшање маркетиншких активности
- Идентификација потребних финансијских средстава итд.

Мора се осигурати да показатељи и прикупљени подаци подлежу редовном прегледу, а по потреби могу се укључити и нови показатељи. Скуп индикатора се може проширити, што помаже у стварању потпуније слике одредишта. Међутим, такође се мора пажљиво размотрити да ли се могу добити средства за дугорочно одржавање система и за покривање трошкова побољшања, прикупљања података и других питања везаних за посао. Такође је корисно разговарати и одлучити о начинима преношења резултата и могућих прича о успеху и студијама случајева ширим групама заинтересованих страна, локалној заједници и другим организацијама и људима изван одредишта. Такође је пожељно укључити ове информације у маркетиншке активности и комуникацију са посетиоцима. На крају, прикупљени подаци и информације могу помоћи у стварању историје одредишта која ће бити даље интегрисана у маркетиншке и комуникационе планове и која ће представљати дугорочну стратегију и политику. Тада се може направити студија о новим циљним групама туриста који ће посетити дестинацију и различитим могућностима помоћу којих се дестинација може представити потенцијалним посетиоцима. На тај начин се економске користи могу максимизирати као резултат бољег управљања и одрживије дестинације.

Маркетиншко планирање треба потенцијалним туристима пружити потребне информације о понудама и разним туристичким активностима у којима ће моћи уживати током боравка како би их мотивисали да посете дестинацију. Стога маркетиншко планирање треба сматрати делом укупног процеса планирања туризма. Требало би да укључује неколико активности - формулисање маркетиншких циљева, формулисање маркетиншке стратегије и развој туристичких производа, припрема и примена програма за позиционирање и промоцију и одговарајуће праћење његове примене.

Маркетиншка стратегија мора бити повезана и са дугорочним и са краткорочним циљевима и треба је прегледати у довољно честим интервалима како би се осигурало да је све ажурно и да се развија према унапред дефинисаном плану. Маркетиншка стратегија такође може претрпети одређене модификације, ако је потребно, у зависности од тржишних трендова и могућих промена у развоју туристичког производа.

IV. Главне категорије индикатора за развој одрживог туризма у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац и њихово мерење и вредновање

Показатељи су кључни алат и својеврсна полазна основа за мерење нивоа одрживости туризма у дестинацији. У почетку ће бити тешко прикупити податке за све показатеље. У овом случају, препоручљиво је започети са доступним подацима и благовремено потражити начине и могућности за прикупљање преосталих потребних података у будућности.

Индикатори су подељени на основне, који, како се подразумева под њиховим називом, укључују најважније индикаторе који се односе на одрживи развој туризма и додатне индикаторе, који се генерално сматрају погоднијим за дестинације које имају напредније системе. за одрживи развој, али без обзира на то корисни су и за дестинације које тек почињу да раде више и усредсређене су на одрживи развој туризма. И главни и додатни показатељи груписани су у четири категорије:

- 1) Индикатори управљања дестинацијом
- 2) Показатељи економске вредности
- 3) Показатељи социјалног и културног утицаја
- 4) Показатељи утицаја на животну средину

У овом водичу додатни показатељи написани су курсивом да би се разликовали од главних показатеља.

1. Основни показатељи за управљање дестинацијом (укључујући задовољство посетилаца)

Испод су најприкладнији показатељи за управљање дестинацијама за прекогранично одредиште Елин Пелин - Лесковац.

Основни показатељи за управљање дестинацијама				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	Резултат
1.Јавна политика за одрживи туризам	1.1 Проценат туристичких предузећа / институција у дестинацији које користе добровољно сертификавање у вези са заштитом животне средине / квалитетом / одрживошћу и / или друштвеном одговорношћу предузећа.	%		
2. Задовољство посетилаца (задовољство купаца)	2.1. Проценат туриста и посетилаца од истог дана који су задовољни својим укупним искуством на дестинацији	%		
	2.2. Проценат поновљених / поновљених посетилаца (у року од 5 година)	%		

2. Кључни показатељи економске вредности (укљ. Профитабилну туристичку индустрију)

Испод су најприкладнији показатељи економске вредности за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац.

Кључни показатељи економске вредности				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	Резултат
1. Туристички ток (обим и вредност) унутар дестинације	1.1. Број ноћења туриста месечно	Број ноћења		
	1.2 Број посетилаца за исти дан у месецу	Број посетилаца		
	1.3. Релативни допринос туризма економији унутар дестинације (% БДП-а)	%		
	1.4. Дневна потрошња по туристу по ноћи	BGN		
	1.5. Дневна потрошња по посетиоцу за један дан	BGN		
2. Ефикасност туристичког предузећа	2.1. Просечно трајање боравка туриста (ноћења)	Број ноћења		
	2.2. Попуњеност смештајних капацитета месечно и просек за годину	%		

Кључни показатељи економске вредности				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	Резултат
3. Количина и квалитет запослења	3.1. Директно запошљавање у туризму као проценат укупне запослености у дестинацији	%		
	3.2. Проценат сезонских послова у туризму	%		
4. Ланац снабдевања у туризму	4.1. Проценат локално произведене хране, пића, робе и услуга које производе туристичка предузећа у дестинацији	%		

3. Главни показатељи за социјални и културни утицај (укључујући ангажовану заједницу)

Испод су најприкладнији показатељи за социјални и културни утицај за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац.

Главни показатељи за социјални и културни утицај				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	Резултат
1. Утицај на заједницу / друштво	1.1. Број туриста / посетилаца на 100 становника	Број туриста		
	1.2. Проценат становника који су задовољни туризмом у дестинацији (месечно / сезона)	%		
	1.3. Број расположивих кревета у смештајним објектима за посетиоце на 100 становника	Број кревета		
	1.4. Број станова за изнајмљивање на 100 домова	број кућишта		
2. Здравље и безбедност	2.1. Проценат туриста који пријаве пријаву полицији	%		
3. Родна равноправност	3.1. Проценат мушкараца и жена запослених у туристичком сектору	%		
	3.2. Проценат туристичких предузећа у којима положај генералног менаџера заузима жена	%		
4. Укљученост / приступачност	4.1. Проценат соба у смештајним објектима доступним особама са инвалидитетом	%		
	4.2. Проценат смештаја који учествује у признатим плановима приступачности	%		

Главни показатељи за социјални и културни утицај				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	Резултат
	4.3. Проценат јавног превоза доступан особама са инвалидитетом и особама са одређеним захтевима за приступ	%		
	4.4. Проценат туристичких атракција које су доступне особама са инвалидитетом и / или учествују у признатим плановима приступачности	%		
5. Очување и унапређење културног наслеђа, локалног идентитета и ресурса	5.1. Проценат становника који су задовољни утицајем туризма на идентитет дестинације	%		
	5.2. Проценат догађаја у дестинацији који се фокусирају на традиционалну / локалну културу и наслеђе	%		

4. Главни показатељи утицаја на животну средину (укључујући заштићену животну средину)

Испод су најприкладнији индикатори утицаја на животну средину за прекограничну дестинацију Елин Пелин - Лесковац.

Главни показатељи утицаја на животну средину				
Критеријуми	Основни показатељ	Јединица	Предложени циљ	The result
1. Смањење утицаја транспорта	1.1. Проценат туриста и посетилаца за исти дан који користе различите начине превоза да би стигли на одредиште	%		
	1.2. Проценат туриста и посетилаца истог дана који користе локалне / флексибилне услуге путовања / јавног превоза да би видели дестинацију	%		
	1.3. Просечно путовање (км) туриста и посетилаца за исти дан од куће до одредишта	Km		
	1.4. Просечан угљенични отисак туриста и посетилаца за исти дан који путују од куће до одредишта	Kg		
2. Климатске промене	2.1. Проценат туристичких предузећа која се баве шемама за ублажавање климатских промена, попут смањења емисије ЦО ₂ , система за уштеду енергије итд., И са реакцијама и акцијама „прилагођавања“	%		

Главни показатељи утицаја на животну средину				
	2.2. Проценат инфраструктуре туристичког смештаја и атракција смештених у „осетљивим зонама“	%		
3. Управљање чврстим отпадом	3.1. Производња чврстог отпада по туристичкој ноћи у поређењу са производњом отпада по становништву по особи (кг)	Kg		
	3.2. Проценат туристичких предузећа у којима се различите врсте отпада сакупљају одвојено	%		
	3.3. Проценат укупног рециклираног отпада по туристу у поређењу са укупним бројем рециклираног отпада по становнику годишње	%		
4. Третман отпадних вода	4.1. Проценат воденог отпада са одредишта који се пре испуштања третира барем на секундарни ниво	%		
5. Водопривреде	5.1. Потрошња воде по туристичкој ноћи у поређењу са потрошњом воде од стране опште популације по особи дневно	Lt		
	5.2. Проценат туристичких предузећа која предузимају мере за смањење потрошње воде	%		
	5.3. Проценат туристичких предузећа која користе рециклирану воду	%		
6. Потрошња енергије	6.1. Потрошња енергије по туристичкој ноћи у поређењу са потрошњом енергије опште популације по особи дневно	%		
	6.2. Проценат туристичких предузећа која предузимају мере за смањење потрошње енергије	%		
	6.3. Проценат годишње потрошње енергије из обновљивих извора (Mwh) у поређењу са укупном потрошњом енергије на одредишном нивоу годишње	%		
7. Очување природе и биодиверзитет	7.1. Проценат локалних предузећа у туристичком сектору која активно подржавају заштиту, очување и управљање локалним биодиверзитетом и природом	%		

V. Смернице и обрасци за анкете и истраживања

Тренутни упитници засновани на главним и додатним показатељима за проучавање управљања дестинацијама, укључени у „Европски систем индикатора туризма - приручник за одрживе дестинације“. Укључени главни и додатни показатељи, као и одговарајућа анкетна истраживања, у складу су са профилом и специфичностима прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац. Приликом припреме ове врсте истраживања изузетно је важно одабрати одговарајући број индикатора тако да они нису ни премали и не прикупљају довољно података, нити су превише и превише дуготрајни за утврђивање, јер постоји ризик да се студија спроводи. Препоручује се да такву студија спроводи једном годишње Радна група заинтересованих страна.

1. Предложак студије управљања дестинацијом

Испод је образац за анкету која садржи питања која се могу користити за индикаторе који се односе на управљање прекограничном дестинацијом Елин Пелин - Лесковац.

Анкета ради спровођења студије управљања прекограничном туристичком дестинацијом

Елин Пелин - Лесковац

Датум

Одвојите неколико минута да попуните ову анкету и помогнете у стварању боље идеје о прекограничном одредишту Елин Пелин - Лесковац.

Хвала на сарадњи!

1. Наведите укупан број локалног становништва у вашем одредишту?

.....

2. Колико туриста / посетилаца дочекате годишње?

.....

3. Колико има сталних домова на вашем одредишту?

.....

4. Колико се кућишта изнајмљује у вашој дестинацији?

.....

5. Који је проценат доприноса туризма привреди у вашој дестинацији (% БДП-а)?

.....

6. Колико становника је директно запослено у туризму?

.....

7. Колико је туристичких ноћења регистровано у вашој дестинацији прошле године?

.....

8. Који је укупан број слободних кревета на вашем одредишту?

.....

9. Наведите прошлогодишње занимање на одредишту по месецима:

1) Јануар

.....

2) Фебруар

.....

3) Март

.....

4) Април

.....

5) Мај

.....

6) Јун

.....

7) Јул

.....

8) Август

.....

9) Септембар

.....

10) Октобар

.....

11) Новембар

.....

12) Децембар

.....

10. Која је просечна цена смештаја у соби на вашем одредишту?

.....
11. Колика је просечна дужина боравка туриста (у просеку, колико ноћења бораве на вашем одредишту)?
.....

12. Наведите (до 10) највећих догађаја који се догађају на вашем одредишту.

Молимо вас да означите са Кс у наведеним ћелијама оне догађаје који се одвијају на основу традиционалне / локалне културе:

- | | |
|----------|--------------------------|
| 1) | <input type="checkbox"/> |
| 2) | <input type="checkbox"/> |
| 3) | <input type="checkbox"/> |
| 4) | <input type="checkbox"/> |
| 5) | <input type="checkbox"/> |
| 6) | <input type="checkbox"/> |
| 7) | <input type="checkbox"/> |
| 8) | <input type="checkbox"/> |
| 9) | <input type="checkbox"/> |
| 10)..... | <input type="checkbox"/> |

13. Колики је део јавног превоза на вашем одредишту доступан особама са инвалидитетом и особама са одређеним захтевима за приступ?

2. Предложак анкете о предузећима

Испод је образац анкетног упитника који садржи питања која се могу користити за индикаторе који се односе на податке о предузећима у прекограничној дестинацији Елин Пелин - Лесковац.

**Анкета за спровођење студије предузећа у
прекогранично туристичко одредиште Елин Пелин - Лесковац**

Датум

Одвојите неколико минута да попуните ову анкету и помогите нам да побољшамо квалитет наше прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

Хвала на сарадњи!

Назив предузећа:

Наведите врсту своје активности:

- ☐ Смештај
- ☐ Исхрана
- ☐ Добављач забавних услуга
- ☐ Давалац услуга рекреације на отвореном
- ☐ Транспорт
- ☐ Наведите друге:

.....

Ваше име и презиме:

.....

Ваша позиција у компанији:

.....

1. Колико запослених имате током године?

- Запослени са пуним радним временом:
- Запослени са непуним радним временом:
- Сезонски запослени:
- Приправници / приправници:
- Други, молим дефинишите:

2. Да ли је генерални директор ваше компаније жена или мушкарац?

3. Ако сте компанија за смештај, колика је просечна цена собе?

4. Да ли учествујете у признатом плану приступачности (систем сертификавања или означавања који категорише приступачност смештаја и атракција за посетиоце са смањеном покретљивошћу)?

5. Ако сте компанија за смештај, да ли имате собе прилагођене посебним потребама посетилаца са инвалидитетом или ограниченом покретљивошћу? И ако да, колики је њихов однос у укупном броју соба?
6. Да ли је ваша компанија сертифицирована у области животне средине или одрживости?
7. Ако сте компанија за смештај, колика је била ваша потрошња енергије у последњих месец дана за које имате доступне податке?
8. Ако сте компанија за смештај, колико туристичких ноћења сте регистровали за исти месец?
9. Да ли ваша компанија има користи од енергије из обновљивих извора (нпр. Соларни панели, биомаса, ветротурбине, итд.)? Ако је одговор да, колики проценат ваших енергетских потреба покривају?
10. Да ли се различите врсте отпада сакупљају одвојено у вашем предузећу?
11. Да ли у свом послу користите рециклирану воду?
12. Да ли ваша компанија учествује у било којим активностима за подршку локалној биодиверзитету, заштити природе, очувању и управљању (нпр. Сарадња у образовним активностима везаним за животну средину у природним подручјима / стаништима, спонзорисање активности или објеката у парковима природе, итд.)? Ако да, које акције?
- 13.

3. Шаблон резиденцијалне анкете

Испод је образац анкетног упитника који садржи питања која се могу користити за индикаторе који се односе на податке о становницима прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

Анкета за спровођење анкете становника у прекогранично туристичко одредиште Елин Пелин - Лесковац

Датум

Одвојите неколико минута да попуните ову анкету и помогите нам да побољшамо квалитет наше прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

Хвала на сарадњи!

1. Генерално, веома сам задовољан туризмом у мојој дестинацији

	Веома слажем се	Слажем се	Неутралан	Не слажем се	Веома се не слажем
Током јесени					

Током зиме					
Током пролећа					
Током лета					

2. Заједница има користи од туризма и туриста који посећују моје одредиште.

Веома се слажем	Слажем се	Неутралан	Не слажем се	Веома се не слажем

3. Користим туризам и туристи који посећују моју дестинацију.

Веома се слажем	Слажем се	Неутралан	Не слажем се	Веома се не слажем

По вашем мишљењу, какав је утицај туризма на посебност и локални идентитет, културу и наслеђе ваше дестинације? (Означите Кс.)

- ☐ Оштећује
- ☐ Помаже у одржавању
- ☐ Помаже у побољшању
- ☐ То нема ефекта

4. Ваш пол је:

- ☐ Мушки
- ☐ Женски

5. Ваше године су између:

- ☐ 15-24 г.
- ☐ 25-49 г.
- ☐ 50-64 г.
- ☐ 65-79 г.
- ☐ 80 г или више.

6. Који од следећих одговора најбоље описује статус вашег запослења?

- ☐ Пуно радно време (30+ сати недељно)
- ☐ Запослење са непуним радним временом (<30 сати недељно)
- ☐ привремени посао
- ☐ студент
- ☐ У пензији
- ☐ Тренутно без плаћеног рада

4. Шаблон анкете за посетиоце

Испод је образац анкетног упитника који садржи питања која се могу користити за индикаторе који се односе на податке о посетиоцима прекограничне дестинације Елин Пелин - Лесковац.

Анкета за спровођење анкете посетилаца прекогранично туристичко одредиште Елин Пелин - Лесковац

Датум

Одвојите неколико минута да нам помогнете да побољшамо ваш боравак на одредишту.

Хвала на сарадњи!

Датум ваше посете нашем одредишту:

1. Која је држава и поштански број вашег пребивалишта?

- Држава:
- Поштански код:

2. Који је био главни начин превоза којим сте стизали овде?

- ☐ Воз
- ☐ Авион
- ☐ Аутобус
- ☐ Ауто (лични, пословни, пријатељев)
- ☐ Ауто (изнајмљен)
- ☐ Мотор
- ☐ Бицикл
- ☐ Пешака
- ☐ Караван / комби / камион
- ☐ Остало:

3. Коју врсту превоза сте користили / планирали да користите током боравка овде?

- ☐ Бицикл
- ☐ Локални јавни превоз
- ☐ Остало (приватни аутомобили, туристички аутобуси, таксији итд.)

4. Да ли сте преноћили овде?

- ☐ Да. Наведите колико ноћења сте провели на овој дестинацији:
- ☐ Не. Наведите колико сте сати провели на овој дестинацији:
5. Да ли је ово била ваша прва посета одредишту?
- ☐ Да
- ☐ Не. Наведите колико сте пута посетили ово одредиште у последњих пет година:
6. Колико сте потрошили по особи дневно током боравка овде? (укључујући смештај, превоз унутар одредишта, храну и пиће, трошкове куповине и забаве)
- ☐ < 25 еура
- ☐ -25-50 еура
- ☐ 50-100 еура
- ☐ 100-200 еура
- ☐ > 200 еура
7. Генерално, задовољан сам својом посетом овој дестинацији.

Веома се слажем	Слажем се	Неутралан	Не слажем се	Веома се не слажем

8. Да ли ви или неко ко путује с вама има било какве инвалидности или смањену покретљивост?
- ☐ Да
- ☐ Не
9. Ако је одговор на горње питање „Да“, попуните одговор који најбоље представља ваше мишљење. Ова дестинација препознаје посебне потребе посетилаца са инвалидитетом у свим областима свог деловања (смештај, јавни превоз, туристичке атракције итд.).

Веома се слажем	Слажем се	Неутралан	Не слажем се	Веома се не слажем

VI. Закључак

Овај алат за одрживи туризам је прегледао и представио алате, савете и смернице за развој одрживог туризма у прекограничној туристичкој дестинацији Елин Пелин - Лесковац, заснован

на локалним потребама и контексту који заинтересоване стране могу применити у управљању дестинацијом.

Сет алата укључује специфичне показатеље одрживог туризма са мерном јединицом за сваки показатељ, подељену у четири категорије - управљање дестинацијама, економска вредност, социјални и културни утицај и утицај на животну средину. Поред показатеља, приручник садржи и предлошке анкета за истраживање управљања прекограничном дестинацијом Елин Пелин - Лесковац, туристичке индустрије у дестинацији, становника и посетилаца дестинације. Уз помоћ ових анкета, заинтересоване стране ће моћи много лакше, брже и структурирано да прикупе информације потребне за индикаторе.

Поред образаца анкете, приручник такође нуди драгоцене савете и смернице о укупном прикупљању, обради и процени података, као и информације и смернице о примени индикатора у процесима планирања, маркетинга и позиционирања.

Уз помоћ алата, тимови општине Елин Пелин, Туристичке организације Лесковац и Центра за развој - Јабланица, Пчињски окрузи, Република Србија ће моћи ефикасније да управљају развојем одрживог туризма у прекогранично одредиште. Примењујући представљени систем показатеља у пракси, они ће бити у могућности да много брже и ефикасније идентификују тренутне и потенцијалне проблеме, као и да предвиде и спрече нежељена и неповољна за одрживост дестинационих ситуација.

Приручник такође представља концепт креативног туризма као неку врсту алата за одговоран, ефикасан и одржив развој туризма у прекограничној дестинацији. Постављањем темеља и применом идеја креативног туризма, заинтересоване стране ће помоћи да се дестинација прилагоди новим захтевима туристичког тржишта, истовремено пружајући јој прилику да се истакне развојем заједничких нових туристичких производа. Најважнији изазов за постизање одрживог развоја туризма је пружање туристичке понуде која задовољава интересе туриста и добробит локалног становништва, уз очување природних и социо-културних ресурса за будуће генерације. Одрживи туризам треба да интегрише природно, културно и људско окружење и мора поштовати крхку равнотежу животне средине која карактерише многе туристичке дестинације, посебно у еколошки осетљивим областима.

На светском туристичком тржишту све више се нуде производи прилагођени индивидуалним склоностима и захтевима туриста, односно специфичним тржишним сегментима, при чему се посебно истичу компаративне предности и посебности појединих туристичких дестинација, као што су на примеру посматране дестинације издвојене природне и климатске погодности, богата и квалитетна гастрономска понуда. Управо тај сегмент хране и пића даје основу за даљу диверсификацију понуде и прилагођавање захтевима корисника

фокусираних на очување здравља - повратак природи, конзумација органски произведене хране, коришћење лековитог биља као природног лека и као козметичких препарата и сл. Поред тога, храна (мала паковања џема, ајвара, слатка, ракије, крема од лековитог биља, итд.) и производи локалних заната морају да буду развијани на начин да постану сувенири који представљају веома битан маркетиншки алат и неизоставан су део туристичке понуде. Побољшања туристичких производа за одмор и забаву који привлаче локалне и регионалне посетиоце може помоћи у оснаживању положаја организатора путовања. Већина туриста очекује да им се гарантује исплативо и потпуно садржајем осмишљено време проведено на одмору. Ови туристи уживају да деле своја искуства са одмора и вођени су идејом "напор ради одмора", комбинују посете са више догађаја, прослава и активног одмора што нарочито укључује додатну корист по повратку кући са новом вештинама као што су кување или сликарство. Очекује се да ће се овај начин размишљања укоренити у очекивањима користи од одмора код већине туриста. Организатори путовања морају бити у могућности да успоставе везе са иностраним тур-операторима како би приступили купцима. У области смештаја, фокус мора бити на мале породичне смештајне капацитете који омогућавају организацију боравка и одмора по сопственом избору, као и удовољавање све израженијим потребама савремених туриста за контактом са природом и локалном културом и средином. Туристи траже више аутентичних искустава на одмору и многе компаније сада нуде туристима прилику да уживају у скривеним драгуљима паралелно са традиционалним туристичким атракцијама. Досадашњи тренд раста долазака и ноћења туриста несумњиво представља велику пословну прилику за развој како постојећих, а оно нарочито нових микро и малих предузећа у области туризма и угоститељства и са њима повезаних делатности.

VII. Референце

1. Green Destinations of South East Europe – Toolkit for Local Governments (GDSEE), разработено от Network of Associations of Local Authorities of South East Europe (NALAS)
2. GSTC Destination Criteria – Performance indicators and SDGs, 2019, Global Sustainable Tourism Council
3. Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations – a Guidebook, 2002, World Tourism Organization
4. The European Tourism Indicator System – EITS Toolkit for Sustainable Destination Management, 2016, European Council
5. Sustainable Tourism Implementation: a Framework and Toolkit to Support National Approaches, 2021, European Travel Commission