



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Menadžment posjeta – kapaciteti i limiti posjeta

prema Holloway, Humphreys and Davidson (2008), *The Business of Tourism*, 8 izdanje, Pearson Education.

FET



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Kapacitet nosivosti (1)

Fizički

Broj posjetitelja za koji je lokalitet/subjekt namijenjen i/ili ima sposobnost za smještaj

Ekonomski

Razina turističkog poslovanja koji može biti ostvaren prije nego što su druge industrijske grane istisnute s tržišta radi natjecanja za resurse.

Prihvatni

Razina uporabe koja se može izbjeći prije nego dođe do negativnog psihološkog doživljaja posjetitelja.



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Kapacitet nosivosti (2)

Socijalni

Broja posjetitelja toleriran od strane lokalnih zajednica

Ekološki

Broj turista koji može koristiti prostor prije nego je došlo do oštećenja prirodnog ili biološkog okoliša.

FET



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Limiti prihvatljivih promjena posjetima

FET



FET

Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Limitacija posjeta

„Ovo načelo potvrđuje da ljudska upotreba prirodnog okoliša u konačnici dovodi do promjena. Na taj način se nastoji upravljati odredištem ili atrakcijom.”

Četiri glavne komponente:

Specifikacija prihvatljivih i ostvarivih izvora i socijalnih uvjeta je definirana nizom mjerljivih parametara,

Analiza odnosa između postojećih uvjeta i onih prihvatljivih,

Identifikacija menadžerskih aktivnosti radi postizanja tih uvjeta i

Program za praćenje i evaluaciju učinkovitosti upravljanja.

(Stankey, 1985)



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tko treba platiti?

Kreiranje planova i provedba kroz operativne tehnike predstavljaju trošak.

To može biti:

a) *Prijenos na posjetitelja:*

Kojem mora biti naplaćena ulazna naknada
Koji mora platiti za vizu, dozvolu ili dozvolu za pristup području

Koji mora platiti boravišnu pristojbu (nametnuta na hotelski smještaj).



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tko treba platiti?

b) *Snosi domaćin zajednice:*
kroz lokalne poreze

c) *Snose domaće tvrtke:*

Viši poslovni/korporacijski porezi
dio vlastitih troškova poslovanja



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tehnike upravljanja posjetima (1)

“Hard” tehnike

Zatvaranje atrakcija ili područja unutar atrakcija

Predviđanje zona

Dozvole i licence

zabrane za vozila

Ulaznice

FET



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tehnike upravljanja posjetima (2)

“Soft” tehnike

Marketing

Usmjereni označavanje

Limitirani infrastrukturni razvoj

Kodeksi ponašanja

FET



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tehnike upravljanja posjetima – nužne pripreme

Obrazovanje i pružanje informacija

Turistička potražnja i tijekovi

Cjenovna politika i strategije

Izdavanje karata po periodima i licence

Ograničavanje aktivnosti

“Marketing & demarketing”



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tehnike upravljanja posjetima (3)

Mijenjanje ponašanja posjetitelja
Interpretacija, informiranje i edukacija
Znakovi i vodiči
Ljudski
Pisani
Vizualni
Audio
Kodeks postupanja

FET



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

Tehnike upravljanja posjetima (4)

Prilagodba ponude

Čekanje u redu

Maister (1985) istražuje psihologiju čekanja i predlaže osam propozicija:

Zauzetost za turistu predstavlja kraće vrijeme nego kad se osjeća prazno

Očekivano čekanje se doživljava kraće nego neočekivano

Stres i anksioznost mogu se pojačati

Neizvjesna čekanja osjećaju se više od konačnih, poznatih čekanja

Neobjašnjeno čekanje može izgledati duže od objašnjene odgode

Nepраведno čekanje se doživljava dužim od pravednog

Individualno čekanje izgleda duže nego čekanje u skupini

Što usluga više vrijedi kupac je spreman čekat.

Formiranje zona

Zatvaranje

Pješaćenje

Gateways



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

UPOTREBA TEHNOLOGIJE (1)

Praćenje korištenja tehnologije:
Elektronski bedževi i GPS
Bar kodovi (često na bedževima) i ručni bar kod čitači
Kamere za praćenje redova



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

UPOTREBA TEHNOLOGIJE (2)

Internet mogućnosti:

Ranije bukiranje

Online kupovina karata

Usluge prije dolaska

**Na primjer, *online check-in* u zračnim lukama i
informacije hotelima o preferencijama soba**



Fakultet ekonomije i turizma
“Dr. Mijo Mirković”

BUDUĆA KRETANJA

Povećana potražnja može dovesti do povećane važnosti menadžmenta posjeta.

Povećanje svijesti o zaštiti okoliša može potaknuti korištenje menadžmenta posjeta.

Turisti postaju sve zahtjevniji - na taj način traže kvalitetu iskustva.