

UNIVERZITET SINGIDUNUM



DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

POSLOVNA EKONOMIJA

MASTER RAD

***TURISTIČKI POTENCIJALI REPUBLIKE SRPSKE I REPUBLIKE
SRBIJE I ZNAČAJ OSIGURANJA ZA RAZVOJ TURIZMA***

Mentor:

prof. dr Jasna Pak

Kandidat:

Danica Petrović

Indeks br: 402004/09

Beograd, 2011.

SADRŽAJ

UVOD.....	5
I TURISTIČKI POTENCIJALI.....	9
1. Turistička ponuda.....	11
1.1. Turistička ponuda Republike Srpske.....	11
1.2. Turistička ponuda Srbije.....	12
1.3. Zdravstveni turizam.....	13
1.3.1. Banja Dvorovi.....	14
1.3.2. Banja Vrućica.....	15
1.3.3. Vrnjačka banja.....	17
1.3.4. Soko banja.....	18
1.4. Planinski turizam.....	19
1.4.1. Jahorina.....	20
1.4.2. Kopaonik.....	21
1.5. Nacionalni parkovi.....	22
1.5.1. Nacionalni park Sutjeska.....	23
1.5.2. Nacionalni park Kozara.....	24
1.5.3. Nacionalni park Fruška Gora.....	26
1.5.4. Nacionalni park Tara.....	26
1.5.5. Nacionalni park Đerdap.....	27
1.5.6. Nacionalni park Kopaonik.....	27
1.5.7. Nacionalni park Šar-planina.....	28
II NAJZNAČAJNIJI DAVAOCI TURISTIČKIH USLUGA.....	30
1. Davaoci ugostiteljskih usluga.....	30
2. Turističke agencije.....	34
2.1. Nastanak turističkih agencija.....	35
2.2. Osnivanje turističkih agencija.....	36
2.3. Vrste turističkih agencija.....	37
2.4. Uloga turističkih agencija.....	40
2.5. Poslovanje turističkih agencija u svetu.....	42
III RIZICI U TURIZMU.....	44
1. Vrste rizika.....	44
1.1. Ljudsko društvo i institucionalno okruženje van sektora turizma.....	45
1.2. Sektor turizma i povezani komercijalni izvori.....	45
1.3. Individualni putnici (lični rizik).....	45

1.4.	Fizički rizici iz okruženja (prirodni, klimatski, epidemije).....	45
2.	Analiza rizika u turizmu.....	46
3.	Prenos rizika u turizmu.....	47
4.	Poslovanje turističkih agencija u uslovima rizika.....	47
5.	Rizici u turizmu koji mogu da se osiguraju.....	51
IV	OSIGURANJE RIZIKA U TURIZMU.....	52
1.	Razne vrste osiguranja od značaja za turizam.....	53
1.1.	Obavezno osiguranje turističkih agencija.....	54
1.2.	Osiguranje lica.....	56
1.2.1.	Zdravstveno osiguranje.....	56
1.2.1.1.	Putničko zdravstveno osiguranje.....	59
1.3.	Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja (nezgode).....	61
1.3.1.	Kolektivno osiguranje gostiju, posetilaca i turista.....	62
1.3.1.1.	Osiguranje hotelskih i banjskih gostiju.....	63
1.3.1.2.	Osiguranje kupališnih gostiju.....	63
1.3.1.3.	Osiguranje turista i izletnika.....	63
1.4.	Osiguranje života.....	64
2.	Osiguranje imovine od raznih opasnosti.....	65
2.1.	Rizik od požara i eksplozije.....	65
2.2.	Rizik (osiguranje) od provalne krađe.....	66
2.3.	Osiguranje od građanske odgovornosti.....	67
2.3.1.	Odgovornost prema putnicima.....	67
2.3.2.	Odgovornost prema poslovnim partnerima.....	68
2.3.3.	Odgovornost prema trećim licima.....	70
2.3.4.	Osiguranje od otkaza putovanja.....	70
3.	Rizici kojima su izloženi ugostitelji.....	70
3.1.	Odgovornost ugostitelja prema gostima.....	70
3.2.	Odgovornost prema gostima u vezi sa pružanjem medicinskih usluga.....	73
4.	Značaj osiguranja za prevenciju šteta u vezi sa turizmom.....	75
	ZAKLJUČAK.....	77
	LITERATURA.....	79

UVOD

Turizam predstavlja delatnost sastavljenu i zavisnu od niza raznovrsnih faktora međusobno usklađenih. Turizam je u suštini veoma složena i mnogofunkcionalna društveno-ekonomska kategorija koja proizilazi iz niza veoma složenih bioloških, socioloških, demografskih, ekonomskih, prirodnih, prostornih, arhitektonskih i drugih relevantnih činjenica i pojava. Turizam bira atraktivna, karakteristična, najkvalitetnija, najvrednija, najlepša prirodna bogatstva uz reke, jezera, na planinama, i u nizinama, kao i uz banjske lečilišne centre, a sa svim ovim prirodnim resursima Republika Srpska i Srbija su izuzetno bogate.

Zahvaljujući svojim prirodnim lepotama, ekološkoj i klimatskoj raznovrsnosti, bogatstvu kulturnog nasleđa i blizini najvećih međunarodnih tržišta, **Republika Srpska** u okviru Bosne i Hercegovine ima i značajne turističke potencijale koji su, u kontekstu brzog rasta globalnog turizma od izuzetnog značaja kako za ukupnu privredu Republike Srpske tako i za podsticanje održivog razvoja u razvijenim i manje razvijenim regionima Srpske.

Srbija je zemlja koja raspolaže sa ogromnim prirodnim turističkim resursima, sa velikom mogućnošću razvoja različitih vidova turizma. Srbija sadrži obilje informacija o prirodnim lepotama i kulturno - istorijskom nasleđu različitih epoha. Nalazi se u centralnom delu Balkanskog poluostrva, u jugoistočnoj Evropi. Severni deo pripada srednjoj Evropi, a geografski i klimatski delom je i mediteranska zemlja. Ona je kontinentalna zemlja, ali kao zemlja na Dunavu ima vezu i sa udaljenim morima.

U okviru **turizma**, kao privredne delatnosti *osiguranje* predstavlja značajan faktor, jer klijentima pruža osećaj sigurnosti kada se nalaze van mesta stalnog boravka. Turističke agencije kao organizatori turističkih putovanja imaju obavezu da svojim klijentima pruže odgovarajuću uslugu kao i zaštitu, odnosno sigurnost. Agencija putnicima pruža usluge predviđene programom i ugovorom, brine o pravima i interesima putnika u skladu s dobrim poslovnim običajima. Klijent koji je zdravstveno osiguran ima pravo na zdravstvene usluge u zemlji i inostranstvu u obimu, uslovima i propisima zdravstvenog osiguranja.

Reč **osiguranje** vezuje se sa pojmom *sigurnosti*. Osiguranje, u najširem smislu reči, predstavlja vid organizovanja pojedinca ili organizacija koji su u sličnoj situaciji radi smanjivanja rizika od teških materijalnih gubitaka. Materijalni gubici usled bolesti, radne nesposobnosti i starosti su gubici koje pojedinac i njegova porodica teško mogu da nadoknade. Zbog toga pojedinci i organizacije formiraju zajednička finansijska sredstva, a koriste ih kada su bolesni ili nesposobni za rad.

Osiguranje se sprovodi na osnovu ugovora između osiguranika i osiguravača kojim se osiguravač obavezuje da ugovaraču osiguranja, osiguraniku ili drugom korisniku isplati određeni novčani iznos na ime naknade štete, isplati ugovorenu osiguranu sumu ili učini nešto drugo, a ugovarač osiguranja da plati premiju osiguranju kojom se prikupljaju sredstva za izvršenje ugovorenih obaveza osiguravača.

Predmet našeg istraživanja jeste koliko osiguranje, može da doprinese razvoju turizma. I na koji način i u kojoj meri klijenti, mogu da imaju osiguravajuću zaštitu od raznih rizika, za vreme provedeno van mesta stalnog boravka.

Širi pojam istraživanja jeste odnos osiguranja i turizma, odnosno kako i na koji način osiguranje može da unapredi razvoj turizma. Zapravo veza koju imaju osiguranje i turizam čini širi predmet istraživanja ovog rada.

Uži predmet istraživanja jeste doprinos osiguranja razvoju turizma u Republici Srpskoj i Srbiji. Kako to osiguranje kao segment u okviru turizma može da pomogne revitalizaciji turističkih kompleksa i na koji način doprinosi uspešnijem obavljanju i kvalitetu turističkih usluga.

Značaj istraživanja. Sa **teorijskog** gledišta značaj ovog istraživanja je poseban zbog toga što nije bilo ovakvih ili sličnih istraživanja, odnosno do sada nije prikazivan odnos osiguranja i turizma. I upravo je to najmerodavniji pokazatelj značaja ovog istraživanja.

Koliko osiguranje doprinosi razvoju turizma pokazuje i činjenica da sve veći broj korisnika turističkih usluga koristi polise koje pokrivaju rizike u toku putovanja i boravka u odabranim turističkim destinacijama. Uloga i značaj osiguranja u turizmu vrlo su aktuelni u svetu, ali i kod nas, ali je nedovoljno istraživana. U razvijenim zemljama i klijenti i davaoci turističkih usluga zaključuju razne vidove osiguranja, a neka od tih osiguranja su obavezna kao na primer, putničko-zdravstveno osiguranje se u ovim zemljama automatski zaključuje pri ugovaranju paket aranžmana, dok se kod nas još uvek koristi kao dobrovoljni vid osiguranja.

Sa **empirijske** tačke gledišta, posmatrano sa društvenog aspekta značaj istraživanja jeste da se pokrene turizam Republike Srpske i Srbije, i da se uključi u moderne evropske i svetske tokove.

Postoje **naučni** i **društveni** (operacionalni) ciljevi istraživanja. **Naučni cilj** predstavlja naučni opis (deskripciju). Ovim ciljem se opisuje uloga značaja osiguranja u turizmu.

Osiguranjem se smanjuju gubici koje pojedini subjekti imaju usled nastanka nekog štetnog događaja, raspodelom tih gubitaka na veći broj osoba. Sjedinjavanjem finansijskih doprinosa (premija) većeg broja osiguranika, osiguravač je u mogućnosti daleko lakše podmiriti štete nastale u nekom vremenskom razdoblju nego što je to u mogućnosti bilo koji subjekt samostalno.

Društveni (operacionalni ili radni) cilj predstavlja pomoć turističkim organizacijama (putničke agencije, organizatori paket aranžmana) i društvima za osiguranje, da svoje usluge sprovedu na najadekvatniji mogući način. Ovaj cilj doprinosi u razvoju delatnosti subjekata koji učestvuju u pružanju turističkih usluga, kao i razvoju delatnosti osiguranja u oblasti koja kod nas nije bila predmet većeg interesovanja.

Društva za osiguranje permanentno nastoje da kreiraju i uvode nova osiguranja, koja su izraz potrebe zaštite od novih rizika uslovljenih savremenim načinom života i rada. Osiguravači prate, prilagođavaju se i osmišljavaju svoje razvojne aktivnosti. Proces razvoja novih proizvoda i usluga osiguranja mora da se podudara sa potrebama tržišta.

Zakon o turizmu je stvorio normativno-pravne pretpostavke za formiranje integralnog turističkog proizvoda, za čije stvaranje je neophodno "urediti" i delatnosti privrednih subjekata usmerenih na stvaranje, ponudu i realizaciju roba i usluga koje čine *turistički proizvod*. U formiranju turističkog proizvoda predviđeno je mesto i uloga i za društva za osiguranje, koja svojim učešćem, treba da pruže dodatnu sigurnost i kvalitet tom turističkom proizvodu.

Metod istraživanja. Metod predstavlja put, odnosno način dolaska do utvrđivanja određene tvrdnje. On je naučna osnova i verifikovan sistem koncepcija, kriterijuma, pravila postupaka i sredstava primerenih potrebama efikasnog istraživanja.

Uzimajući u obzir jedinstvenost predmeta istraživanja i ciljeve istraživanja, u ovom radu će biti primenjene sledeće metode:

- osnovne (sintetičke i analitičke),
- opšte - naučne (hipotetičko - deduktivna i komparativna), i
- metode i tehnike prikupljanja podataka (ispitivanja, posmatranja i analiza sadržaja dokumenata).

Od metoda i tehnika prikupljanja podataka biće korišćena **analiza sadržaja dokumenata**, koja će biti primenjena na dva nivoa: *primarna* građa i *sekundarna* građa (već istraženo).

Generalna hipoteza. Naše istraživanje zasnivamo na sledećoj generalnoj hipotetičkoj tvrdnji:

- ***Usluge osiguranja u bitnom determinišu promeni i razvoju turizma u Republici Srpskoj i Srbiji.***

U Republici Srpskoj, kao turističkoj destinaciji, posebna pažnja bi trebalo da se posveti popravljaju imidža i opštem razvoju turizma, prvenstveno zbog ratnih dešavanja na ovim prostorima-posleratnih posledica. Srbija takođe ima ogromne prirodne resurse, potrebne za razvoj turizma, pri čemu bi trebalo posvetiti više pažnje njihovoj revitalizaciji i potrebi da se ti resursi na pravi način iskoriste. U svom tom oporavku i neophodnoj iskorišćenosti resursa, osiguranje može umnogome da pomogne u obavljanju i da doprinese kvalitetu turističkih usluga

Ova generalna hipoteza se operacionalizuje sledećim **posebnim** hipotezama:

- Republika Srpska i Srbija raspolažu bogatim prirodnim potencijalima za razvoj turizma, **koji je u oba slučaja nedovoljno determinisan pravnim normama (zakonima)**;
- turizam predstavlja jednu od perspektivnijih grana privrede u cilju generalnog napredovanja određenog prostora;
- obaveza turističke agencije - organizatora putovanja je da putniku pruži usluge predviđene ugovorom i da se putnik u toku svog putovanja oseća sigurno (određeno odgovarajućom polisom osiguranja);
- osiguranje lica, a isto tako i osiguranje imovine doprinose sigurnosti klijentima i davaocima usluga u turizmu;

- osiguranje postojećih rizika izuzetno je bitno za obavljanje i kvalitet turističkih i usluga.

O kvalitetu usluga presuđuje jedino klijent i sistematskim istraživanjem treba ustanoviti njegovo mišljenje. Dugoročni opstanak i uspeh svake turističke destinacije, prema tome, zavisi od njene sposobnosti da zadovoljava potrebe svojih sadašnjih i potencijalnih klijenata (turista). Ovo važi i za turističke agencije, a jedan od osnovnih principa markentiškog pristupa poslovanju turističkih agencija jeste da se one ne bave proizvodnjom i prodajom turističkih usluga, već zadovoljenjem potreba svojih korisnika. Zbog svega navedenog potrebno je kvalitetu usluga prići organizovano, sistematski i planski. Takođe treba definisati strategiju usluga, odrediti standarde kvaliteta sa kojim treba upoznati zaposlene i partnerske agencije i maksimalno eliminisati greške čim se uoče.

U turističkoj ponudi pomenutih destinacija zaista ima dosta objekata koji mogu biti izloženi raznim rizicima od potpunog ili delimičnog uništenja (turistički objekti: manastiri, banjski kompleksi, nacionalni parkovi, objekti za smeštaj, hoteli, moteli, ili objekti turističkih agencija). Svi pomenuti objekti izloženi su rizicima kao što su npr. rizik od požara, rizik od eksplozije, rizik od provalne krađe, tako da bi bilo poželjno da se osiguraju kod osiguravajućih društava, kako bi se u slučaju ako bi došlo do nekih od pomenutih rizika, nastale štete umanjile. A što se tiče klijenata (korisnika turističkih usluga), njih takođe mogu zadesiti razne opasnosti u procesu korišćenja ovih usluga.

Upravo iz tog razloga će u **prvom delu** ovog istraživanja biti predstavljena turistička ponuda Republike Srpske i Srbije–njihovi najperspektivniji turistički proizvodi, zatim u **drugom delu** predstavljeni su najznačajniji davaoci turističkih usluga-ugostitelji i turističke agencije, potom u **trećem delu** rada su prikazani rizici koji mogu da zadese turističke organizacije, turističko-banjske komplekse, i njihove klijente u toku procesa pružanja turističkih usluga, a u **četvrtom delu** predstavljeno je na koji se način ti rizici mogu osigurati, kako bi se umanjili mogući gubici koji mogu da nastanu usled raznih štetnih događaja.

I TURISTIČKI POTENCIJALI

Turizam se kao privredna delatnost sastoji od aktivnosti većeg broja privrednih delatnosti. Ove delatnosti sa izuzetkom jednog dela ugostiteljstva i zanatstva, u osnovi se tretiraju kao neproizvodne.¹ Prema tome, imajući u vidu deo aktivnosti koje imaju proizvodni karakter, za turizam se može reći da predstavlja neproizvodnu privrednu delatnost.

U Srbiji, a samim tim i u Republici Srpskoj postoje mogućnosti za razvoj mnogih selektivnih vrsta turizma: letovališni turizam, ribolovni turizam, planinski turizam, turizam na vodi, verski turizam, zdravstveni, avanturistički turizam, kao i drugi oblici turizma, a izgrađena turistička suprastruktura omogućava da se razvije u nekim mestima i kongresni turizam. U politici razvoja turizma treba da se vodi računa o svim prirodnim, kulturnim i društvenim karakteristikama, koje mogu biti motivi za privlačenje turista da posete pomenute destinacije i njihove pojedine krajeve. Republika Srpska i Srbija imaju bogat, čak bi se moglo reći jedinstveni fond turističkih atraktivnosti.

Republika Srpska ostvaruje političku, ekonomsku i kulturnu saradnju sa nizom zemalja iz okruženja i šire. Poseban vid saradnje ostvaruje sa Srbijom i Crnom Gorom u sferi trgovine, obrazovanja, kulture i dr. A posebno treba naglasiti značaj turističke ponude i raznih vidova turizma kao faktora turističkih kretanja i čvrstih veza između srpskih zemalja.

Brojne i raznovrsne prirodne i antropogene turističke vrednosti Republike Srpske predstavljaju solidnu osnovu razvoja turizma. Prirodne lepote i bogatstva, kulturno-istorijsko nasleđe, povoljan geografski položaj, tradicionalna gostoljubivost i raznovrsna gastronomska ponuda decenijama su privlačili i veliki broj turista. Duga i bogata istorija na tlu Republike Srpske ostavila je bogato kulturno nasleđe, duhovnu i materijalnu kulturu, te mnoštvo drugih vrednosti turističkog značaja.

Iako teritorijalno nevelikoj, Republici Srpskoj pripadaju bogati, ali razučeni prirodni resursi, oni predstavljaju njenu osobenost i veliku prednost budući da se klimatske zone protežu od mediteranske na jugu Hercegovine, do umereno-kontinentalne koja preovlađuje severnim delovima.

Republika Srpska ima komparativne prednosti u potencijalima baš onih oblika ponude koja je sve traženija u urbanom svetu, budući da su oblici turizma u prirodi širom sveta oblici sa najvećom stopom rasta (zvanični podaci WTO - Svetske turističke organizacije). Turistički potencijali Republike Srpske zasnivaju se na raznolikosti njenog prirodnog i kulturnog nasleđa. Njihova zaštita, valorizacija, kao i uključenost u turističko tržište je stratejska osnova za razvoj turističke privrede. Upravo, dva glavna evropska turistička pravca: zapadna Evropa-Grčko primorje i istočna Evropa-Jadransko primorje, idu preko njene teritorije.

¹ Unković S., Zečević B. (2005), *Ekonomika turizma, Ekonomski fakultet, Beograd, str. 34*

Prirodne atrakтивности Republike Srpske, kao i dosadašnji nivo njenih smeštajnih kapaciteta, ukazuju na to da se u njoj mogu razvijati određene vrste turizma vezane za boravak u prirodi. Međutim, treba imati u vidu da znatan dio prirodnih resursa tek treba da bude uključen po osnovu strategijskog razvoja u turističke tokove. Ipak, prioritet treba da budu nacionalni parkovi: Kozara i Sutjeska. Društvene pogodnosti za razvoj turizma u Republici Srpskoj ogledaju se u njenoj bogatoj kulturno - istorijskoj baštini - raznim spomenicima kulture, narodnoj arhitekturi, običajima lokalnog stanovništva, folkloru i drugim pogodnostima.

Srbija je raskrsnica Evrope i geopolitički važna teritorija. Međunarodni putevi i železničke pruge, koji prolaze dolinama njenih reka, čine najkraću vezu između zapadne Evrope i Bliskog istoka.

Od poljoprivrednih predela **Panonske nizije** na severu, preko plodnih rečnih dolina i brda pod voćnjacima u **Šumadiji**, reljef Srbije dalje prema jugu postepeno prelazi u planinski, bogat kanjonima, klisurama i pećinama, kao i očuvanim šumama. Planinske lepote, nacionalni parkovi, reke i jezera, pružaju odlične lokacije za **aktivan odmor u prirodi** – od lova i ribolova do ekstremnih sportova.

Srbija je mnogo puta u svojoj **viševjekovnoj bogatoj istoriji** bila u središtu svetske i evropske pažnje, potpuno nesrazmerno svojoj veličini, ekonomskoj moći i broju stanovnika. Mnoge lekcije o hrabrosti, rodoljublju i borbi za slobodu mogu da se nauče u Srbiji, na svakom koraku kroz njene gradove i predele.

Kulturno-istorijska baština Srbije počinje praistorijskim arheološkim nalazištima i antičkim nasleđem, a najbogatija je srpskim srednjovekovnim crkvama i manastirima, od kojih su neki uvršćeni i u svetsku UNESCO kulturnu baštinu.² U Srbiji se tokom cele godine organizuju mnogi kulturni, zabavni, tradicionalni i sportski **događaji**, pokazujući kreativnu snagu i duhovno zdravlje ove zemlje. Statistički gledano, **najposećenije turističke destinacije** su gradovi (Beograd i Novi Sad), planine (Kopaonik i Zlatibor) i banje (Vrnjačka Banja i Sokobanja).

Srbija ponovo postaje primarna turistička destinacija za poslovne ljude, a i za turiste. Prema statistici Svetske turističke organizacije (WTO), Srbija je bila jedina zemlja u Evropi koja je tokom prvih pet meseci 2009. godine zabeležila porast poseta iz inostranstva (4%) i nije registrovala pad u pogledu broja noćenja. Sve ostale zemlje u Evropi imale su negativne rezultate u obe kategorije. Poboljšani imidž Srbije, dolazak niskobudžetnih avio-prevoznika i rastući kapacitet visokokvalitetnih hotela i usluga vraćaju u Srbiju kako posetioce tako i investitore. Srbija je takođe bila domaćin nekoliko velikih međunarodnih događaja kao što su Evrovizija, Sajam turizma "City Break", godišnja skupština Međunarodnog press instituta i godišnja skupština Međunarodne asocijacije hotela i restorana (IHRA), čime je demonstrirala svoju privlačnost kao lokacije za održavanje konferencija i kongresa.³

² <http://www.srbija.travel/o-srbiji/>, od ponedeljka 10. januara, 2011. godine

³ <http://compete.rs/sr/sectors/tourism>, od utorka 8. februara, 2011. godine

1. Turistička ponuda

Turistička ponuda i turistički potencijali su osnova razvoja turizma svake zemlje. Postojeće vrste turizma u pomenutim destinacijama uglavnom su vezane neposredno uz resurse i potencijale koji su egzistirali u sklopu turističke ponude u predratnom periodu sa neznatnim poboljšanjima i povećanju kvaliteta turističke ponude. Glavni dio turističke ponude vezan je za ranije afirmisane turističke mikrodestinacije koje su definisale vrste i oblike turizma svojom specifičnom ponudom i receptivnom bazom.

1.1. Turistička ponuda Republike Srpske

Kada je u pitanju ponuda Republike Srpske u smislu turizma, slobodno se može reći da ona raspolaže izuzetnim prirodnim lepotama, od kojih mnoge nisu u potpunosti iskorištene. Vrste turizma koje su u Republici Srpskoj aktuelne ili imaju mogućnosti ekspanzivnijeg razvoja, jesu sledeće: avanturistički turizam, planinski turizam, banjski turizam, turizam većih gradova, lovni i ribolovni turizam, tranzitni turizam, eko-turizam, seoski turizam, verski turizam, i nacionalni parkovi.⁴

Planine Republike Srpske odlikuju se izuzetnom lepotom i neponovljivošću. Nepregledni šumski kompleksi, bogata flora i fauna, dobro očuvana priroda čine podlogu za razvoj više vidova turizma. Na to najbolje ukazuje činjenica da su na nekima od njih 1984. godine održana takmičenja u okviru Zimskih olimpijskih igara. Šarolika turistička ponuda, prostrani vidici i gostoljubivost lokalnog stanovništva pružaju idealnu oazu mira za odmor i rekreaciju.

Tradicija lečenja lekovitim termalnim vodama datira još iz Rimskog perioda, o čemu svedoče brojna arheološka nalazišta na lokalitetima **banja** Srpske. Nakon Rimljana blagodetni izvori su korišteni u doba turske i austrougarske vladavine. Danas, banjski turizam u Republici Srpskoj ima velike mogućnosti razvoja.⁵ Smešteni u prirodnom i atraktivnom okruženju, ovi centri pružaju idealne uslove za odmor, rekreaciju i zdravstveni turizam.

Nacionalne parkove Srpske karakteriše izuzetna lepota prirode sa velikom raznolikošću pejzaža, protkanog pitomim dolinama, gustim šumskim kompleksima, pašnjacima i mnogim drugim prirodnim vrednostima koje krase dva nacionalna parka *Sutjesku* (proglašen 1962. godine) i *Kozaru* (proglašen 1967. godine).

U Republici Srpskoj postoje realni uslovi za razvoj **seoskog** turizma. Ipak, još uvek je samo reč o potencijalima i mogućnostima koje tek treba da se turistički valorizuju. Sem toga, Republika Srpska se može smatrati perspektivnom turističkom destinacijom kojoj nedostaju kapaciteti u ovom vidu ponude, a i postupak kategorizacije seoskih domaćinstava je vrlo jednostavan. A sve ovo pozitivno utiče na razvoj seoskog turizma. Seoski turizam predstavlja i

⁴ Gnjata R., Grbić G., Marinković D., Gnjata O., Lojović M. (2005), *Republika Srpska-turistički potencijali*, Istočno Sarajevo, str. 9

⁵ Ivić P. (2008), *BANJE Republike Srpske, "Unigraf" d.o.o. Slatina, Banja Luka: "Dnevne Nezavisne novine"*

dodatni izvor prihoda za domaćinstva, naravno bez nerealnih očekivanja o brznoj i velikoj zaradi. Za razvoj ovog vida turizma u Srpskoj potrebno je vreme, uostalom kao i u drugim destinacijama kada su počinjale da razvijaju seoski turizam.

Što se tiče *avanturističkog* turizma, na prostoru Republike Srpske postoje idealni uslovi za njegov razvoj. To omogućavaju planinske *reke*, izuzetni bogate vodenim tokovima - Tara, Drina, Vrbas; zatim *pećine* – Orlovača, Vaganska pećina; vazдушna banja na Borikama i sl.

Pored ovih vidova turizma u Srpskoj je u velikoj meri rasprostranjen *verski* turizam (veliki broj manastira), *tranzitni* turizam (veći gradovi), potom prirodna i veštačka jezera (*nautički turizam*), *lovno-ribolovni* turizam, *eko-turizam*, kao i nekoliko *prirodnih rezervata*.

1.2. Turistička ponuda Srbije

Srbija je zemlja izuzetnih prirodnih turističkih potencijala od kojih je veliki broj nedovoljno valorizovan. Strategijom razvoja turizma u Srbiji utvrđen je selektivni pristup, pri čemu se *seoski* turizam tretira kao prioritetan u okviru onih vidova turizma koji su vezani za posebna interesovanja (naročito se potencira razvoj eko-turističkih sela na brdsko-planinskim područjima, koja nude zdravu sredinu, ekološku hranu, ugodan ambijent, aktivan odmor u prirodi, etnografske i druge kulturno-istorijske vrednosti).

Turizam u Srbiji je jedna od osnovnih privrednih grana, a najrazvijeniji je *banjski* turizam. Srbija je bogata zemlja sa prirodnim resursima i prirodnim lepotama, jedino se u poslednjih pet-šest godina slabo ulaže u turizam generalno gledano u celoj zemlji.

Najposećenije banje su Vrnjačka banja i Sokobanja i sa pravom nose ime “*srpska kraljica turizma*”. Mogu se svrstati u pet regiona, tj. da se podele na banje: istočne, centralne, severne Srbije, banje zapadne i banje južne Srbije. Svaka banja je posebna što se tiče lekovitih faktora i lekovitih voda odnosno mineralnih izvora. U Srbiji postoji i dosta turskih kupatila, kao i bazena koji se koriste za opuštanje i lečenje, a primer korišćenja turskog kupatila je Soko Banja koja u cetru pored gradskog parka ima Tursko kupatilo, a u narodu poznatije kao *AMAM*.⁶

Planine Srbije, od kojih su mnoge proglašene nacionalnim parkom, sa velikim izborom raznovrsnih smeštajnih mogućnosti, izvor su izuzetne lepote i nedirnute prirode. U svako doba godine doprinose zdravlju tela i duha razbđujući "efekat podmlađivanja", koji se javlja kod šetnji po čistom vazduhu na visinama iznad 1.400 metara nadmorske visine. Najpoznatije i najafirmisanije planine u Srbiji su: Kopaonik, Zlatibor, Tara, Zlatar i mnoge druge.

Nacionalni parkovi predstavljaju područja od izuzetnog prirodnog, ali i kulturno-istorijskog značaja. Oni podrazumevaju jedan od najviših oblika zaštite životne sredine. Srbija ima 5 nacionalnih parkova: *Fruška gora* (proglašen 1974. godine), *Đerdap* (proglašen 1974. godine), *Tara* (proglašen 1981. godine), *Kopaonik* (proglašen 1981. godine) i *Šar-planina*

⁶ <http://www.banjesrbije.biz/>, od petka 4. februara, 2011. godine

(proglašen 1986. godine), koji su pod zaštitom *Evropske federacije nacionalnih parkova - EUROPARC*.

1.3. Zdravstveni turizam

Zdravstveni turizam predstavlja odlazak u drugu zemlju radi dobijanja zdravstvenih usluga, tretmana ili intervencija po povoljnijim cenama. Čini kombinaciju godišnjeg odmora i dobijanja zdravstvenih usluga, a može biti pojedinačan ili grupno organizovan. Jednostavno cene nekih usluga su drastično jeftinije u odnosu na zapadne zemlje, tako da se razlika novca može utrošiti u turističke svrhe.⁷

Pored ovog vida zdravstvenog turizma tu su i naše banje, koje postaju balkanski centri za lečenje psorijaze, bolesti organa za varenje, šećerne bolesti... Saradnja sa lekarima iz drugih zemalja u lečenju psorijaze bazirana je na njihovom velikom iskustvu u primeni savremenih lekova i biotehnoloških dostignuća, s jedne, i dokazane lekovitosti banjskih termonineralnih voda, s druge strane.

Republika Srpska raspolaže velikim bogatstvom prirode. Njene banje i centri su zdravog, blagotvornog dejstva prirode, vođenog znanjem i sposobnošću stručnih ljudi. U najvećem delu Srpske banjski izvori značajan su resurs i velika prilika za razvoj. Godine zanemarivanja i propadanja, zbog ratnih nevolja i posleratne neizvesnosti, učinile su da se ovaj resurs nedovoljno iskoristi, ali godine koje slede trebalo bi da promene to stanje, jer postoji dovoljno osnova za to.⁸

Najpoznatije banje u Republici Srpskoj su: Banja Dvorovi, Banja Vrućica, Banja Kulaši, Banja Laktaši, Banja Vilina Vlas, Banja Mlječanica, Banja Lješljani, Šeher banja. Raspored turističko-banjskih kompleksa u Srpskoj prikazan je na *Slici 1*.



Slika 1. Banje Republike Srpske

⁷ www.turizamrs.org, od petka 4. februara, 2011. godine

⁸ Petrović D. (2009), *Strategija razvoja turizma Republike Srpske*, Univerzitet Sinergija, (Diplomski rad), str. 33

U ovom istraživanju će biti predstavljeni neki od banjskih kompleksa u RS, u cilju prezentovanja razvoja ovog vida turizma na našim prostorima.

1.3.1. Banja Dvorovi

Smeštena u severoistočnom delu RS, “*Banja Dvorovi*” se nalazi između reka Save i Drine, na nadmorskoj visini od 93 m i puteva koji preko Rače i Pavlović mosta iz Srbije vode za Bijeljину, i dalje za Banjaluku i druge gradove u BiH. Pitomošću Semberije, prelepim parkovima, bazenima, dobrim smeštajem u hotelu “Sveti Stefan” (Slika 2.), a pre svega gostoljubivošću domaćina, “Dvorovi” su pravo mesto za odmor, prevenciju i lečenje raznih obolenja.⁹



Slika 2. Hotel „Sveti Stefan“

Prva saznanja o lekovitosti termalnih voda “Banje Dvorovi” potiču iz 1956. godine, kada su naftaši, tražeći naftu, južno od reke Save napravili bušotinu u selu Dvorovi, nadomak Bijeljine. Iz bušotine na dubini od 1.350 metara, potekla je vrela mineralna voda temperature 75°C. Oprezni meštani sela Dvorovi dali su toplu vodu na analizu, koja je potvrdila da je reč o vodi mineralnih karakteristika značajnih u lečenju bolesnika sa reumatičnim smetnjama sa jasno izraženim mineralnim sastojcima u resursu.

Po pronalaženju vrela mineralne vode i njene analize krenulo se u izgradnju kupatila i banjskog objekta sa rezervoarom za toplu vodu koja je morala prethodno da se ohladi, jer je bila pretopla za direktnu upotrebu. Pored banjskog objekta 1968. godine izgrađen je otvoreni olimpijski bazen sa toplom vodom (Slika 3.), što je u to vreme bila retka i jedinstvena prilika u BiH i mesto istinskog uživanja i odmora. Zatim je izgrađen restoran “Stara banja”, koji sada nosi naziv “Izvor”, neposredno pored izvorišta termomineralne vode. Godine 1981. izgrađen je mali dečiji bazen. Planski razvoj banje, izgradnja infrastrukture i organizovana aktivnost na razvoju



Slika 3. Olimpijski bazen

turističko-ugostiteljske ponude započinje 1986. godine, kada je osnovana radna organizacija Banjsko-rekreativni centar “Dvorovi” i upravljanje banjom sa MZ Dvorovi prenosi se na novoosnovanu radnu organizaciju. U zadnjih desetak godina zahvaljujući jasnim poslovnim planovima menadžerskog tima dolazi do brže izgradnje infrastrukture i ambijenta po kojem je banja danas prepoznatljiva. Izgrađena su još dva bazena, tereni za male sportove, počela je gradnja hotela, izbušena je još jedna bušotina, gdje je temperatura mineralne vode 80°C, ali se nažalost, ne eksploatiše.

⁹ www.banjadvorovi.com, od ponedjeljka 7. februara, 2011. godine

Voda je natrijum-kalcijumsko hidrokarbonatno-hloridna. Analizom je utvrđeno da njeno korišćenje daje veoma dobre rezultate u lečenju hroničnih reumatskih obolenja, lakših oblika dijabetesa, hroničnog gastritisa, postraumatskih povreda ekstremiteta i nekih oblika ekcema, hroničnih ginekoloških bolesti, spondiloze... Gostima se preporučuje upotreba termomineralne lekovite vode u obliku kupki, koja efikasno leči: reumatska obolenja u smirenoj kliničkoj i laboratorijskoj fazi; degenerativna reumatska obolenja; stanja nakon povreda; stanja nakon operativnih zahvata na lokomotornom aparatu; neoperisana i postoperativna stanja; obolenja perifernih arterijskih krvnih sudova; pareze i paralize perifernih živaca; blaga kožna obolenja; prevenciju karijesa pijenjem vode; obolenja želuca, žuči i žučnih puteva pijenjem vode.

U "Banji Dvorovi" o zdravlju gostiju se brine kompletna medicinska ekipa, lekari specijaliste fizijatri, viši fizioterapeuti i drugo medicinsko osoblje. Medicinske usluge se pružaju tokom cele godine, a turističko-ugostiteljske uglavnom tokom leta. Korišćenje bazena je sezonskog karaktera. U letnjim mesecima, za vreme godišnjih odmora, školskog raspusta, ekskurzija, organizovanih sportskih manifestacija, banjski kompleks poseti oko 120.000 gostiju iz Bijeljine, regiona i ostalih delova Republike Srpske, Hrvatske, Srbije.

Ova banja raspolaže salama za održavanje raznih seminara, simpozijuma, prezentacija i sl. Njen povoljan geografski položaj, blizina Beograda, Sarajeva, Novog Sada, Zagreba i Banjaluke čini je pogodnom za razvoj kongresnog turizma.

Hotel "Sveti Stefan" je visoke "B" kategorije sa 42 dvokrevetne sobe, dva apartmana i liftom. Sobe su sa kupatilima, telefonom i televizorom, a tokom zime greju se termomineralnom vodom. U sklopu njega je i restoran sa 400 mesta. Restoran "Proleter" je kapaciteta 300 mesta, a restoran "Izvor" 120 i baštom od 200 mesta, gde gosti mogu uživati u prijatnoj atmosferi i domaćim jelima, koje pripremaju vrsni kuvari. U hotelu "Sveti Stefan" smešten je i blok u kojem se pružaju usluge medicinske rehabilitacije.

"Banja Dvorovi" poseduje sportsko-rekreativni centar sa pet bazena kapaciteta 6.000 posetilaca, terene za male sportove (mali fudbal, rukomet, košarku, odbojku, odbojku na pesku, dva teniska terena), male ugostiteljske objekte (grilove, prodavnice, poslastičarnice) sa baštom od 500 mesta. U neposrednoj blizini banje je reka Drina, kao i nekoliko jezera za ribolov, za koje su posebno zainteresovani turisti ribolovci.

1.3.2. Banja Vrućica

Smeštena je na nadmorskoj visini od 230 metara, u dolini reke Usore, nadomak grada Teslića, sa poznatim izvorima termomineralnih voda, koje su koristili još stari Rimljani. "Banja Vrućica" je oaza mira, zdravlja i lepote (*Slika 4.*). Ona ima najdužu tradiciju i naveća je u Republici Srpskoj, sa raznovrsnom turističkom ponudom, na kojoj joj mogu pozavideti i mnogi poznatiji centri u svetu. Prirodne lepote, obilje mineralne vode i savremeni smeštajni objekti čine je najvećim i može se slobodno reći, najlepšim zdravstveno-turističkim centrom u Bosni i Hercegovini. Od ukupnog broja noćenja u RS ova banja je ostvarila jednu trećinu ili 130.000 i

našla svoje mesto u katalogima svetskih agencija, što znači da prevazilazi okvire BiH i ulazi u turističke mape Evrope.¹⁰



Slika 4. Banja Vrućica

Voda Banje Vrućice uspešno leči bolesti srca i krvotoka, reumatizam, stomadne bolesti, šećernu bolest, pospešuje i ubrzava procese rehabilitacije, pomaže zdravim da održavaju i pospešuju kondiciju, neuroze i neuralgije. Umereno-kontinentalna klima, mnogo zelenila na širim prostorima Banje pružaju obilje i čistog i svežeg vazduha sa dovoljno ozona. Mineralna, termalna, termomineralna, radioaktivna voda različito se primenjuje u Banji Vrućici. Na osnovu specijalističkih pregleda i stanja bolesnika i bolesti određuje se režim lečenja. To su mineralne kupke u bazenima i kadama, podvodne masaže, parafinske kupke, terapijske kupke, pijenje mineralne vode, pijenje kiseljaka i druge primene.

Ovom treba dodati klimatogene relativno povoljne elemente. U režim boravka spada prilagođena ishrana, organizovana rekreacija, mogućnosti bavljenja sportom, šetnje šumom. Kapaciteti banje su oko 3.500 kupanja dnevno. Ukupan ambijent omogućuje relativno brza izlečenje, zalečenje, oporavka, uspešne rehabilitacije, ugodan i prijatan odmor.

Terapijske indikacije: 1) bolesti srca i krvnih sudova (visok krvni pritisak, nizak krvni pritisak; bolesti krvnih sudova; opstruktivne bolesti krvnih sudova; proširenje venskog sistema krvnih sudova); 2) reumatske bolesti (hronični degenerativni reumatizam svih lokacija; upalni reumatizam u fazama remisije, a po preporuci nadležnog lekara; vanzglobni reumatizam, Lumbago); 3) bolesti štitne žlezde; 4) nervna obolenja (psihoneuroze blažeg stepena; pseudoneurastenije; neurastenije); 5) stanja posle povreda lokomotornog aparata (kontrakture; povrede-kontuzije mišića; povrede perifernih nerava-stanja pre i posle operativnih zahvata na povređenim nervima); 6) hronične upale žučne kesice i žučnih kanala.

U kompleksu od četiri hotela sa oko 1.000 ležajeva gostima je na raspolaganju širok asortiman usluga. To je poznato prirodno lečilište, konferencijski, rekreativni i turistički centar. Jedan od bisera turističke ponude je hotel "Kardial" sa 400 ležajeva u komfornim sobama sa televizorom i telefonom, kupatilom, restoranom sa terasom (600 mesta), aperitiv barom, kafanom, menjačnicom, butikom, konferencijskim sadržajem: kongresnom dvoranom (450 sedišta), pet salona (30-100 sedišta), rekreativnim sadržajem: bazenom, trim kabinetom, teretanom, kuglanom, saunom, masažom i drugim.

Hotel "Posavina" raspolaže sa 238 ležajeva u savremeno opremljenim sobama sa televizorom, telefonom, kupatilom, restoranom sa terasom (200 mesta), aperitiv barom, noćnim barom, terapijskim prostorom i butikom. Hotel "Srbija"-179 ležajeva, sa moderno opremljenim

¹⁰ www.banjavrucica.com, od srede 9. februara, 2011. godine

sobama i četiri salona (20-100 mesta). Hotel "Hercegovina"-155 ležajeva, koji takođe raspolaže svim modernim sadržajima.

U Srbiji izvori mineralnih i termo-mineralnih voda u banjama karakteristični su po raznovrsnom fizičko-hemijskom sastavu, tako da se uspešno primenjuju u prevenciji i lečenju veoma širokog spektra obolenja, kao i u rehabilitaciji (Slika 5.- raspored banjskih centara Srbije). Lekovite banjske vode koriste se u terapijske svrhe kupanjem, pijenjem, orošavanjem i ispiranjem. Koriste se i kao pomoćno sredstvo u terapiji medikamentima i fizikalnoj terapiji. Banje Srbije smeštene su uglavnom dolinama planina, tako da je njihova neposredna okolina bogata gustim šumama, a ne retko se u blizini banja nalaze i prelepa jezera.

Iako su u jednom periodu banje Srbije bile mesta isključivo namenjena lečenju, danas se banje u sve većoj meri vraćaju onome što su nekada u prošlosti bile - mondenska mesta za odmor i uživanje, ali i rekreaciju.¹¹ Sve više se u banjama grade moderni sportsko - rekreativni kompleksi sa terenima za razne sportove koji u sebi sadrže i salone za masažu i fitnes centre.



Slika 5. Mapa Banja Srbije

Veliki broj banja u svojoj ponudi ima škole tenisa, plivanja ili jahanja. Takođe, organizuju se kampovi za košarku, fudbal, odbojku. Onda i ne čudi činjenica, obzirom na stepen urednosti i raznolikost kvalitetnih usluga, da sve veći broj sportskih klubova se odlučuje da organizuje pripreme baš u nekoj od banja.

Smatra se da Srbija leži na jezerima termomineralnih voda. Postoji preko 1000 izvora mineralnih voda i na njima je napravljeno preko 40 Banja. Banje su mesta okružena prirodnim lepotama i kulturno-istorijskim nasleđem. Pogodne su za turizam jer se u njima može boraviti i leti i zimi. Najpoznatije banje u Srbiji su: Vrnjačka Banja, Prolom Banja, Banja Koviljača, Niška Banja, Ribarska Banja, Ovčar Banja, Sokobanja i druge. U ovom radu će biti detaljnije obrađeni samo neki banjski centri, u cilju prezentovanja predmeta istraživanja.

1.3.3. Vrnjačka banja

Specijalna bolnica za lečenje i rehabilitaciju bolesti organa za varenje i šećerne bolesti „Vrnjačka Banja” (Slika 6.) predstavlja najsavremeniji centar za dijagnostiku, prevenciju, lečenje i rehabilitaciju ovih bolesti.¹²

Banja ima četiri izvora lekovitih mineralnih voda koje prema međunarodnoj klasifikaciji pripadaju dvema kategorijama: „Topla mineralna voda” (36.5°C) spada u red alkalnih ugljenokiselih homeotermi i koristi se za piće, kupanje i na druge načine. Hladne mineralne vode

¹¹ <http://www.banjesrbije.net/>, od petka 11. februara, 2011. godine

¹² www.vrnjackabanja.co.rs, od petka 11. februara, 2011. godine

„Snežnik" (17°C), „Slatina" (14°C), "Jezero" (27°C) pripadaju grupi alkalnih zemno-alkalnih ugljeno-kiselih akrotopega.



Slika 6. Vrnjačka banja

Specijalna bolnica raspolaže kako savremenom medicinskom službom sa 50 lekara od toga 44 specijalista i subspecijalista raznih specijalnosti, tako i modernim objektima za smeštaj posetilaca preko cele godine: „Merkur"-novi ("B" kategorija), „Mirko Tomić", „Merkur"-stari, „Romanija" i "Šumadija". Svi objekti raspolažu savremenim komforom i medicinskom službom tipa specijalne bolnice. Ishrana je u skladu sa načelima savremene dijetetike (zdrava hrana), pod nadzorom doktora specijaliste endokrinologa i dijetetičara. Uz postojanje osnovnih tipova dijeta, obavlja se i individualno variranje dijetetskog režima za sve bolesti indikovane za lečenje u Vrnjačkoj Banji.

Izleti. Ogroman broj izuzetno atraktivnih lokacija u okolini Vrnjačke Banje, pruža mogućnost da se uživa u lepoti brojnih manastira, starih crkava i tvrđava, kulturno-istorijskih spomenika, planinskih izletišta, čudesnih reka, opojnih vinograda. Goč je prepun bujne vegetacije stvorene kombinacijom idealne klime i plodnog zemljišta. Padine su pokrivene gustim bukovim i četinarskim šumama, šljivicama, vinogradima i brojnim malinjacima. To je idealno mesto za šetnju, berbu šumskih plodova i lekovitih trava (ovde se nalaze endemske biljne vrste i zajednice) i piknik pored bogatih planinskih izvora.

Zapadna Morava je pravi izazov za ljubitelje ribolova i osveženja. To je mesto za ljude koji uživaju u šetnjama uz osvežavajući vetrić koji donosi okrepljenje i ublažava vrelinu žege u letnjim mesecima. Ova reka predstavlja mesto protivrečnosti, doživljaj od koga zastaje dah, svet koji nije moguće razumeti, čudesni poklon koji je Srbiji podarila priroda.

1.3.4. Sokobanja

Sokobanja se nalazi u jugoistočnoj Srbiji, u istoimenoj planinsko-kotlinskoj regiji, na obalama reke Moravice, u dolini između planina Rtanj i Ozren. Od Beograda je udaljena 234 km, od Niša 60 km, a od Aleksinca 30 km. *Sokobanja (Slika 6. i Slika 7.)* spada u red turističkih centara sa najdužom tradicijom i jedno je od najposećenijih mesta u Srbiji. Lekovite vode i čist planinski vazduh, sa puno ozona idealni su za lečenje i rehabilitaciju.¹³

Raspolaže sa više hotela i u poslednje vreme sve kvalitetnijim privatnim smeštajem apartmanskog tipa. Tradicija, gostoljubivost, hoteli, privatni smeštaj, apartmani, sobe tipa studio, prijatan odmor i temperament meštana čini je privlačnom i primamljivom na svoj način.

¹³ <http://www.sokobanja.com/>, od petka 11. februara, 2011. godine

Lečenje u Sokobanji obavlja se, na osnovu utvrđenih indikacija, kupanjem u toploj, blago radioaktivnoj vodi i inhalacijom, prema uputstvu i pod nadzorom lekara. Sokobanjski vazduh, sam po sebi, je lek za obolele od astme.



Slika 6.



Slika 7.

Termalni izvori Sokobanje spadaju među najradioaktivnije u ovom delu Evrope. Ukupno je šest glavnih, čija se temperatura vode kreće od 28-45°C. Obzirom da je izbijanje radioaktivnih gasova na čitavoj teritoriji banje veliko, svaki posetilac je izložen blagoj inhalaciji, što veoma korisno utiče na disajne organe i ceo organizam.

Specijalna bolnica za plućne i očne bolesti i tuberkulozu "Ozren" na Ozrenu bazirana je na kompletnoj primeni prirodnih lekovitih faktora, prvenstveno klimatskih i ambijentalnih vrednosti, savremenih metoda i dostignuća u oblasti balneoklimatologije i odgovarajućih medikamenata.

Specijalna bolnica za prevenciju, lečenje i rehabilitaciju nespecifičnih plućnih bolesti "Sokobanja", nalazi se u podnožju planine Ozren i predivan je vidikovac iznad Sokobanje. Od 150 medicinskih radnika, zaposlenih u bolnici, svaki četvrti je lekar - specijalista. Ova bolnica je naučno - nastavna baza medicinskog fakulteta Univerziteta u Nišu. Ovde su na usluzi izuzetno opremljene laboratorije, kabineti, kupatila za hidroterapiju sa termalnim i hipotermalnim vodama, prirodni inhalatorijumi, aparatura inhalacija... Bolnica "Sokobanja" uspešno leči bolesti disajnih organa kod dece i odraslih, reumatične bolesti, posttraumatska stanja, hronična ginekološka obolenja, neurološka obolenja, neuroze, lakše oblike Parkinsonove bolesti, lakše oblike hipertenzije. Posebno se preporučuje škola za astmatičare, škola za odvikavanje od pušenja i "Soko life" - program regulacije telesne težine.

1.4. Planinski turizam

Turizam na planini obuhvata široku lepezu aktivnosti za ljubitelje raznih sklonosti od planinara i alpinista do speleologa i orijentacionista, ali je svima njima zajednička ljubav prema prirodi i provođenje vremena na svežem vazduhu. Tradicija planinarenja, alpinizma i skijanja na našim prostorima postoji preko sto godina o čemu svedoče brojni dokumenti i objekti.

Republika Srpska raspolaže respektabilnim resursima razvoja planinskog turizma. Na to ukazuje nekoliko značajnih planinskih lokaliteta sa mnoštvom geomorfoloških, hidrografskih,

bioklimatskih i biogeografskih turističkih vrednosti. Intenzivan razvoj savremenog planinskog turizma prati razvoj turističke infrastrukture i suprastrukture.¹⁴

Prekretnicu u razvoju planinskog, odnosno zimskog planinskog turizma imale su XIV Zimske olimpijske igre, održane u Sarajevu početkom 1984. godine, i na okolnim planinama (Jahorini, Trebeviću, Igmanu, Bjelašnici). Nakon Olimpijade Jahorina se afirmisala u izuzetno privlačnu turističku destinaciju, te je uključena i u međunarodne turističke tokove.

Od značajnih turističkih planinskih lokaliteta Republike Srpske možemo izdvojiti: **Jahorinu** (Olimpijski ski-centar), **Vlašić** (ski-centar Srebrenik i vazдушna banja Kneževo), **Javor** (ski-centar Igrište), **Kozara** (Nacionalni park), **Zelengora-Maglić-Volujak** (Nacionalni park "Sutjeska"), **Borja** (sportsko-rekreativni centar), **Borike** (vazдушna banja i zimski rekreativni centar).

1.4.1. Jahorina

Olimpijska lepotica Jahorina, smeštena je u istočnom delu Republike Srpske. Turistički centar Jahorina udaljen je od Sarajeva 30 km, odnosno 12 km od Pala. Pripada Dinarskom planinskom sistemu i pruža se pravcem severozapad-jugoistok. Sa turističkog aspekta najinteresantniji deo je planinska visoravan (duga 15 km, a široka 5 km), iznad koje su i njeni najviši vrhovi: Ogorjelica (1946 m), Sjenište (1910 m), Košuta (1910 m), Palaševica (1892 m), Bič (1849 m).

U hidrografskom smislu Jahorina predstavlja dio razvođa reka Bosne i Drine. Nagibi reljefa Jahorine pružaju mogućnost razvoja svih vidova zimskih sportova, za početnike pa do vrhunskih profesionalaca. Zahvaljujući geološkom sklopu i padavinskom režimu, Jahorina obiluje mnogobrojnim izvorima pitke vode. Veliki broj izvora i geomorfološki sklop terena uslovlili su i gustu hidrografsku mrežu. Ispod severnih obronaka Jahorine, tj. Ravne planine, na visini od 980 metara, južno od naselja Koran izvire Paljanska Miljacka, jedan od glavnih krakova rijeke Miljacke. Izvor Paljanske Miljacke, Sedrišta kod Pala sa Slapom, klisura reke Miljacke od Pala do Kozije ćuprije, zaštićeni su spomenici kulture, i predstavljaju atraktivne turističke motive. Atraktivan izgled Jahorine u zimskom periodu, *Slika 8*.



Slika 8. Skijaška staza na Jahorini

¹⁴ Gnjata R., Grbić G., Marinković D., Gnjata O., Lojović M., op. cit.

Glavna klimatska specifičnost Jahorine je veliki broj dana sa snežnim pokrivačem (prosečno 175), te dugi periodi vedrog vremena tokom zime što pogoduje upražnjavanju zimskih sportova. U florističkom pogledu Jahorina je veoma bogata i interesantna. Kvalitetne četinarske šume deluju smirujuće, a njihov miris osvežava organizam. Šumska vegetacija se prostire do visine od 1.650 metara u kojoj najveću zastupljenost imaju šume bukve i jele ali i razne vrste javora po kojima je i dobila ime. Pored toga, Jahorina obiluje i šumskim plodovima jagode, maline, kupine, borovnice, te lekovitim travama i retkim endemičnim biljnim vrstama.¹⁵

Osnovni vid turizma na Jahorini je zimsko-sportski turizam, koji traje od novembra do aprila. Naravno, veoma značajan je i izletničko-rekreativni te kongresni turizam koji je u funkciji čitave godine. Velika snežnost, i 25 kilometara uređenih staza za skijanje na žičarama i skiliftovima kapaciteta 8.000 skijaša na sat, uvrštavaju Jahorinu u visokoplaninski sportski centar međunarodnog značaja.

“**Olimpijska lepotica**”, kako Jahorinu često turisti nazivaju, raspolaže sa nekoliko hotelskih objekata. Najznačajniji je hotel “**Bistrica**” (sa 4 zvezdice) koji se nalazi na nadmorskoj visini od 1.620 metara, udaljen samo 150 metara od olimpijskih skijaških staza. Hotel raspolaže sa 152 komforne sobe i 8 apartmana sa ukupno 390 ležaja. U hotelu se nalaze i nacionalni restoran, taverna za kongrese i prezentacije, aperitiv bar, kamin sala, TV sala, bazen, moderni fitnes klub, ambulanta, kuglana, ski-garderoba, skirental, kiosci i butici. Nedaleko od hotela su i sportski tereni i trim staza.

Jedan od najmodernijih je hotel “**Kristal**” izgrađen 2001. godine, zatim hotel “**Košuta**”, hotel “**Rajska dolina**” i drugi. Značajno učešće u smeštajnim kapacitetima imaju i privatne vikend kuće, smeštene uz putnu komunikaciju Pale-Jahorina.

Najveći deo teritorije *Srbije* zauzimaju planine, koje čine planinsku regiju. Planine, od kojih su mnoge proglašene nacionalnim parkom, sa velikim izborom raznovrsnih smeštajnih mogućnosti, kao i zbog svoje izuzetne lepote i nedirnute čistote čine atraktivni deo turističke ponude Srbije. Zimi i leti, po kiši i suncu, planine ne doprinose samo zdravlju vašeg tela, već i duha.

1.4.2. Kopaonik

Kopaonik, najveći planinski masiv u Srbiji, pruža se pravcem od severozapada ka jugoistoku u dužini od oko 80 km, dosežući u srednjem delu širinu od oko 40 km.

Najviši deo je prostrana površ Ravni Kopaonik, oko koje se dižu Suvo Rudište sa Pančičevim (Milanovim) vrhom (2017 m) na kome je Pančičev mauzolej, Karaman (1934 m), Gobelja (1834 m) i dr. Jugoistočno od Suvog Rudišta greben Kopaonika je sužen i raščlanjen u niz plasastih uzvišenja: Čardak (1590 m), Šatorica (1750 m) i Oštro koplje (1789 m), između kojih su široke presedline.

¹⁵ Gnjata R., Grbić G., Marinković D., Gnjata O., Lojović M., op. cit.

Kopaonik ima subalpsku klimu. Zbog blizu 200 sunčanih dana godišnje Kopaonik s pravom nosi naziv "planina sunca". Hladniji i teži vazduh kreće se okolnim dolinama i kotlinama, tako da zimske temperature nisu mnogo niske (srednja godišnja temperatura Ravnog Kopaonika je 3,7°C). Sneg pada od kraja novembra i zadržava se do maja, odnosno prosečno 159 dana godišnje. Kopaonik je dobio ime zbog rudnih bogatstava kojima raspolaže i koja su se ovde od davnina kopala. Vulkanska atraktivnost i proboji vrelih mineralnih rastopa izazvali su promene na okolnim stenama i tako je nastala "Kopaonička rudna oblast" sa velikim brojem rudnika, u kojima su se kopali gvožđe, olovo i cink.



Slika 9.

Kopaonik preko cele godine nudi idealne uslove za aktivan odmor i predstavlja naš najveći i najpoznatiji skijaški centar. Na prostoru Ravnog Kopaonika nalazi se veliki turistički centar, sa brojnim smeštajnim kapacitetima, sistemom ski-staza i žičara i ostalom turističkom infrastrukturuom (Slika 9.). Drugi turistički centar nalazi se kod sela Brzeće, na istočnoj padini Kopaonika.

Skijaški tereni nalaze se na nadmorskoj visini od 1.650 do 2.017 m i svrstavaju se u terene prve kategorije. Turistički centar raspolaže mrežom od 22 žičare, povezane u jedinstven sistem, 4 dečija lifta i opremljen je za sve kategorije skijaša. Ukupna dužina žičara iznosi 17.222 m, dok je dužina ski staza 44 km. Kapacitet sistema je 13.520 skijaša na sat.¹⁶ Gostima je na raspolaganju 20 km staza za nordijsko skijanje, a na lokaciji Crvene bare uređene i markirane su staze od 3,5 i 10 km. Postoji mogućnost iznajmljivanja ski opreme i ski servisa, i kao posebne atrakcije, motornih sanki.

Na Kopaoniku se organizuju pešacki izleti (do izvora Metode i Semeteškog jezera), izleti planinskim biciklom, škole košarke, tenisa, jahanja, engleskog jezika. Tu su i raznovrsni programi za decu, programi za mršavljenje i sticanje kondicije, a brojni sportski tereni idealni su za pripreme sprintske ekipe. Zbog velike razuđenosti reljefa Kopaonik pruža idealne uslove za paraglajding.

U neposrednoj blizini Kopaonika nalaze se banje Jošanička, Lukovska, Kuršumlijska (u samom podnožju), odnosno nešto udaljenije su Vrnjačka, Mataruška i Sijarinska banja, sa bogatim termalnim izvorima. Na samom Kopaoniku postoje mineralni izvori: izvor niskoradioaktivne vode "Krčmar" na visini od 1.700 m i "Marine vode"-1.950 m.

1.5. Nacionalni parkovi

Nacionalni park je zaštićeni prostor posebne lepote i dobre prirodne očuvanosti u kojima uspevaju različite vrste biljaka i životinja, gde su ljudski uticaji ograničeni. Ističe se svojim jedinstvenim biljnim i životinjskim svetom i prirodnim retkostima .

¹⁶ <http://www.kopaonik.net/>, od petka 11. februara, 2011. godine

Nacionalni park se definiše kao prostrano, pretežno neizmenjeno područje kopna ili mora višestrukih prirodnih vrednosti, obuhvata jedan ili više sačuvanih ili neznatno izmenjenih ekoloških sastava, a prvenstveno je namenjen očuvanju izvornih prirodnih vrednosti.¹⁷

Nacionalni parkovi kao područja posebnih prirodnih ili antropogenih vrednosti imaju dosta funkcija od posebnog nacionalnog interesa, ali su takođe i jako turistički značajni, prvenstveno je jako bitan razvoj ekoturizma na ovakvim mestima.¹⁸

U **Republici Srpskoj** postoje dva nacionalna parka: Nacionalni park "Sutjeska" i Nacionalni park "Kozara", i oba predstavljaju područja razvoja različitih vidova turizma: ekoturizma, izletničkog, sportskog, rekreativnog, zdravstvenog, tranzitnog i dr.

1.5.1. Nacionalni park Sutjeska

Nacionalni park "Sutjeska" obuhvata šire područje sliva reke Sutjeske, uključujući strogo zaštićeni rezervat prašumu Perućicu, kao i delove planina Maglića, Volujka i Zelengore. Proglašenjem ovog područja Nacionalnim parkom, 1962. g., u njegove granice ušli su najlepší delovi tri hercegovačke opštine, Foče-Srbinja, Gacka i Kalinovika. Ukupna površina parka iznosi 17.250 ha, od čega je preko 66% pokriveno šumama, a ostali deo čine pašnjaci, livade i goleti iznad gornje granice šuma.¹⁹ Današnji izgled nacionalnog parka dat je na *Slici 10*. Slaba nastanjenost i teška pristupačnost, bili su dugo glavni razlog što je veoma mali broj ljudi imao priliku da iskusi sva čuda kojim je priroda u izobilju darivala ovo područje.



Slika 10. Nacionalni park Sutjeska

Godine 1938., prilikom izrade plana gazdovanja šumama u predelu Maglića, komisija koja je radila taj posao, u uvali između Volujka, Maglića i Snježnice pronalazi izuzetne primerke

¹⁷ <http://sr.wikipedia.org/>, od petka 11. februara, 2011. godine

¹⁸ Gnjata R., Grbić G., Marinković D., Gnjata O., Lojović M., op. cit.

¹⁹ *Ibidem*, str. 36

jele, bukve i smrče, sa pojedinim stablima visine preko 50 m i sa pravim bogatstvom drvene mase od preko 1.000 m³ po hektaru. U tom gotovo nepristupačnom kanjonu rečice Perućice, gde ljudska noga slabo da je ikada kročila, zapremine, visina stabala i lepota šuma bila je bez premca u Dinaridima. Kao rezultat ovog otkrića, Vlada Republike Bosne i Hercegovine je donela odluku da se ovo područje izuzme iz redovnog korišćenja i 1952. g., prašuma **Perućica** je proglašena strogo zaštićenim rezervatom, koji se isključivo koristi za nauku i obrazovanje. Perućica predstavlja mali ostatak iskonske prirode sa bogatim multifunkcionalnim biodiverzitetom i zaslužuje da u potpunosti bude zaštićena za sadašnje i buduće generacije.

Nacionalni park Sutjeska nalazi se na magistralnom putnom pravcu Beograd-Višegrad-Srbije-Tjentište-Trebinje-Dubrovnik. Zatvaraju ga sa istoka Pivska planina (1.775 m) i reka Piva do Ščepan-polja, a dalje tok Drine do ušća reke Sutjeske, zapadno je masiv Zelengore (2.014 m), povezan sa Lelijom (2.032 m), jugoistočno Maglić (2.386 m), Volujak (2.337 m) i Bioč (2.388 m). Ovim predelom protiče Sutjeska sa više pritoka. Najatraktivnije je uže područje parka (17.350 ha, polovina pod šumama).

U Nacionalnom parku "Sutjeska", na relativno malom prostoru, skoncentrisano je ogromno blago biljnog i životinjskog sveta, tako da je ovo područje bilo meta mnogobrojnim naučnicima: botaničarima, šumarskim stručnjacima, geolozima, zoolozima... Ovde je zastupljeno preko 2.600 vrsta vaskularnih biljaka, sa velikim procentom endemičnih i retkih vrsta. Bogata flora sadrži listu od preko 100 vrsta jestivih gljiva, kao i veliki broj vrsta sa Crvene liste, tj. retkih, ugroženih i osetljivih.

Životinjski svet Nacionalnog parka "Sutjeska" je, takođe, izuzetno bogat. U gustim šumama i po planinskim vrletima obitavaju gotovo sve vrste tipične za balkanski planinski sistem. U parku je tokom izrade Plana upravljanja (mart-septembar 2002.g.) zabeleženo 114 vrsta ptica, ali konačna lista bi trebala dostići broj od 135-150, ako bi se vršilo više posmatranja u različitim periodima godine. Spisak ptičijih vrsta u Parku uključuje i 9 vrsta detlića. Taj broj predstavlja 90% ove familije u Evropi i pokazuje ekološku raznovrsnost mogućnosti koje su detliću na raspolaganju u ovim šumskim područjima.

1.5.2. Nacionalni park Kozara

Nacionalni park "Kozara" (*slika 11.*), se nalazi u severozapadnom delu Bosne i Hercegovine, zauzimajući centralni deo istoimene planine - Kozare. Površina Nacionalnog parka je 3.375 ha, a najviši vrh je Mrakovica sa 806 m. Područje planine Kozara ima specifičnu klimu u odnosu na druge planine u BiH. Kozara se nalazi između Panonske nizije na severu, te Prijedorske kotline i visokih Dinarskih planina na jugu. Dolinama reke Une i Vrbasa struje hladne vazdušne mase sa severa i tople sa juga. Zato se ovo područje odlikuje umereno-kontinentalnom klimom sa izvesnim uticajem sredozemne i panonske klime, a na manjem delu, koji pripada višem pojasu Kozare, postoji i blagi uticaj alpske klime.²⁰

²⁰ Gnjata R., Grbić G., Marinković D., Gnjata O., Lojović M., op. cit.



Slika 11. Nacionalni park Kozara

Na području Nacionalnog parka **biljni svet** je raznolik i bogat, naravno, zahvaljujući mnogobrojnim faktorima. Severni deo Kozare zauzimaju visoke šume u kojima dominira bukva i jela, a u južnom delu površine su obrasle, niskim šumama hrasta i kulturama četinaru (crni bor, beli bor i smrča). Karakteristična pojava je pojava jele na visinama koje nisu uobičajene u Evropi za pojavu ove vrste. Važan prirodni resurs Nacionalnog parka je lekovito i aromatično bilje, kao što su: divlje jagode, maslačak, bokvica, hajdučka trava, velebilje, majčina dušica, kamilica, nana, zova, žalfija, kadulja itd.

Flora Kozare nije dovoljno ispitana. Trenutno su u toku aktivnosti usmerene ka formiranju naučnih timova koji bi se bavili izučavanjem biodiverziteta i izradom monografije o Kozari koja, zaista, zavrđuje pažnju, što dokazuje i podatak da je Botanički odsek prirodnjačkog odeljenja iz Sarajeva, tokom 1959-1960. godine proučavajući floru Kozare, prikupio 900 vrsta biljaka, među kojima ima i endemskih biljnih vrsta.

Među autohtonim **životinjskim vrstama**, interesantna je divlja svinja, srndać, divlji zec, divlja mačka, lisica, veverica, jazavac, kuna zlatica i kuna belica, lasica i druge. Prolazna divljač, koja često dolazi sa drugih lokaliteta su vuk i jelen. Dešavalo se da, u područje planine Kozare, zaluta i medved, kojem je stanište, inače, na susjednoj planini Grmeč. Kozara je stanište i velikog broja ptičijih vrsta (jastrebova, kobaca, sova, jarebica, golubova, grlica, svraka, slavuj veliki, veliki detlić i druge).

U **Srbiji** ima 5 nacionalnih parkova, koji nadilaze granice Srbije i uključeni su u Evropsku Federaciju Nacionalnih parkova - EUROPARC. *Nacionalni park* je područje sa većim brojem raznovrsnih prirodnih ekosistema od nacionalnog značaja, istaknutih predeonih odlika i kulturnog nasleđa u kome čovek živi usklađeno sa prirodom. Namenjen je očuvanju postojećih prirodnih vrednosti i resursa, ukupne predeone, geološke i biološke raznovrsnosti, kao i zadovoljenju naučnih, obrazovnih, duhovnih, estetskih, kulturnih, turističkih, zdravstveno-rekreativnih potreba i ostalih aktivnosti u skladu sa načelima zaštite prirode i održivog razvoja.²¹

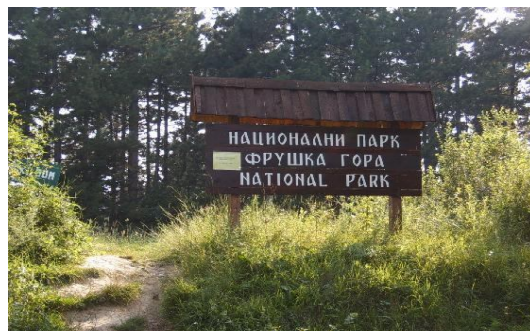
U nacionalnim parkovima dozvoljene su aktivnosti kojima se ne ugrožava izvornost prirode, kao i obavljanje delatnosti u funkciji obrazovanja, zdravstveno-rekreativnih i turističkih potreba, nastavka tradicionalnog načina života lokalnih zajednica, na način kojim se ne ugrožava opstanak vrsta, prirodnih ekosistema i predela.

²¹ <http://www.srbija.travel/priroda/nacionalni-parkovi/>, od subote 12. februara, 2011. godine

1.5.3. Nacionalni park Fruška gora

Izdignuta poput zelenog ostrva iznad pitome Vojvodine, Fruška gora (*Slika 12.*) obuhvata prostor Nacionalnog parka površine 25.525 ha.²² Blage padine, stoletne šume hrasta kitnjaka i belog graba, koje obuhvataju oko 90% parka, čuveno vinogorje i stari manastiri privlače pažnju kako izletnika, ljubitelja prirode, tako i naučnika.

U flori Fruške gore zabeleženo je preko 1400 vrsta od toga se izdvajaju vrste reliktnog i endemičnog karaktera (lovorasti jeremičak, gorocvet, niska perunika ili preko 20 vrsta iz porodice orhideja). Ovaj prostor pruža gostoprimstvo predstavnicima više od 200 vrsta ptica, kao što su orao krstač, patuljasti orao, detlić, siva senica i mnoge druge. U svetu životinja ovde se sreću retki sisari poput divlje mačke, jazavca, kune zlatice i mnoge vrste slepih miševa.



Slika 12.

Po obodu parka smešteno je 17 pravoslavnih manastira izgrađenih krajem XV i tokom XVI veka. Ovi manastirski kompleksi, većinom obnovljeni u XVIII veku, čine jedinstvenu kulturno-istorijsku celinu srpske barokne umetnosti čija je duhovna i edukativno-turistička uloga od izuzetnog značaja.

1.5.4. Nacionalni park Tara

Nacionalni park Tara (*Slika 13.*) površine od 19.200 ha pokriva najveći deo planine Tare koja se prostire na krajnjem zapadu Srbije. Prostor Tare predstavlja šumsko područje koje po raznovrsnosti i očuvanosti ekosistema spada u najbogatija i najvrednija šumska područja Evrope. Među više od 1000 biljnih vrsta počasnno mesto zauzima "carica svih endemita Evrope" - Pančićeve omorika. Duboki kanjoni i očuvana vegetacija predstavljaju idealno stanište za mnoge životinjske vrste od kojih se izdvaja Pančićeve skakavac koji se smatra lokalnim endemitom Tare.



Slika 13. Nacionalni park Tara

²² <http://brendovisrbije.com/nacionalni-parkovi/fru-ka-gora>, od subote 12. februara, 2011. godine

Padine Tare predstavljaju povremeno ili trajno stanište za preko 100 vrsta ptica, kao što su suri orao, beloglavi sup, sivi soko, velika ušara, veliki tetreb. Na ovom području zabeleženo je i 24 vrste sisara, od kojih je 17 zaštićeno kao prirodna retkost. Posebno su atraktivni mrki medved divokoza, srna, divlja mačka, vidra i mnoge druge.

U kanjonima Tare nalaze se mnogi tragovi praistorije, antičke, rimske i vizantijske kulture. Obnovljeni manastir Rača, nekropola stećaka u Perućcu i Rastištu, čine dragoceni deo srpske srednjovekovne baštine, a treba istaći i činjenicu da je Tara poznata i kao planinski turistički centar.

1.5.5. Nacionalni park Đerdap

U severoistočnom delu Srbije, na samoj granici sa Rumunijom, nalazi se Nacionalni park Đerdap (*Slika 14.*). Park se prostire na površini od 63.680 ha. Osnovni prirodni fenomen ovog područja je grandiozna Đerdapska klisura najduža i najveća klisura probojnica u Evropi. Posebne celine predstavljaju 4 klisure i tri kotline koje ih razdvajaju. To su Golubačka klisura, Gospodin vir, Kazanska i Sipska klisura.

Specifičan istorijski razvoj, vrlo povoljna đerdapska klima, složena mreža klisura, kanjona i dubokih uvala, ovaj prostor izdvajaju kao jedinstven evropski rezervat tercijarne flore, vegetacije i faune.

Flora Đerdapa se odlikuje ne samo raznovrsnošću i bogatstvom, nego i izrazitim reliktnim karakterom. Na prostoru parka opstaje preko 1100 biljnih vrsta. Od elemenata drevne flore tu su mečja leska, koprivić, orah, jorgovan, srebrna lipa, maklen, medunac, a posebnu vrednost predstavljaju šumske i žbunaste zajednice.



Slika 14.

Raznolikost staništa i zajednica se odrazila i na faunu koja poput flore, nosi obeležje reliktnosti. Na ovom prostoru se mogu sresti medved, ris, vuk, šakal, suri orao, sova ušara, crna roda kao i mnoštvo drugih vrsta.

Vrlo povoljni uslovi za život bili su razlog stalnog prisustva čoveka o čemu svedoče mnogi arheološki nalazi i kulturno-istorijski spomenici, kao što su naselje Lepenski vir, arheološki lokaliteti poput Dijane, Golubački grad, ostaci Trajanovog puta, Trajanove table, rimskog limesa, raznovrsni kasteli, do očuvanih primera narodne slovenske arhitekture.

1.5.6. Nacionalni park Kopaonik

Smešten u centralnom delu Srbije Nacionalni park Kopaonik svojom površinom od 11.810 ha obuhvata najviše delove planinskog masiva oivičene rečnim dolinama Ibra, Jošanice, Toplice i Brzečke reke.

U flori Kopaonika do sada je opisano preko 1500 biljnih vrsta. U Nacionalnom parku živi 91 endemična i 82 subendemične biljne vrste, što ukazuje da ovaj prostor predstavlja jedan od najznačajnijih centara biološke raznovrsnosti i endemizma Srbije i Balkana.²³ Posebno mesto u tom bogatstvu zauzimaju tri lokalna endemita: kopaonička čuvarkuća, kopaonička ljubičica i pančićeve režuha.

Na najvišim staništima Kopaonika živi i živorodni gušter, koji naseljava samo najviše planine Evrope, suri orao, planinska ševa, krstokljun i druge životinjske vrste.

Prisustvo tragova srednjevekovnog rudarstva, obnovljena crkva u Krivoj reci, banja u Jošanici i reprezentativni primeri narodne arhitekture u Mijatovića jazu, čine zaštitni znak kopaoničkog naselja. Pored toga, Kopaonik predstavlja i jedan od najpoznatijih ski centara u ovom delu Evrope.

1.5.7. Nacionalni park Šar-planina

Na krajnjem jugu Srbije duž granice sa Makedonijom, prostire se Nacionalni park Šar-planina na površini od 39.000 ha. Šar planina objedinjuje oko 2000 biljnih vrsta i 20 lokalnih, Šarskih endemita, među kojima su najpoznatiji Natalijina ramonda, molika, munika, makedonski hrast. Sa brojnim glacijalnim jezerima i raznovrsnim oblicima glacijalnog reljefa (*Slika 15.*), Šar-planina predstavlja pravi muzej glacijalnog reljefa pod otvorenim nebom.



Slika 15.

Sa 147 vrsta leptira, Šar-planina je najbogatije područje Evrope, a sa preko 200 vrsta ptica (orao bradan, beloglavi sup, suri orao, tetreb), ona je stecište 60% ornitofaune bivše Jugoslavije. Na nepreglednim prostranstvima Šar-planine, mogu se videti endemične i reliktnne vrste sitnih

²³ <http://brendovisrbije.com/nacionalni-parkovi/kopaonik>, od subote 12. februara, 2011. godine

glodara, kao što su dinarska voluharica, kuna zlatica, kuna belica, vidra, ali i divlja mačka, ris, medved i divokoza.

Bogato kulturno-istorijsko nasleđe predstavljaju 34 srednjevekovne crkve i manastiri, poput manastira Sv. Petra Koriskog iz XIII veka i manastira Sv. Arhangela iz XV veka nadomak Prizrena, a turistima je na raspolaganju i ski-centar na Brezovici.

II NAJZNAČAJNIJI DAVAOCI TURISTIČKIH USLUGA

Usluge u turističkoj delatnosti su složene i heterogene. Veliki broj privrednih i neprivrednih delatnosti na direktan ili indirektan način učestvuje u zadovoljenju potreba turističkih klijenata. Kao najznačajniji davaoci turističkih usluga se ističu ugostitelji koji pružaju usluge smeštaja i ishrane, a tu su sa druge strane turističke agencije koje pružaju usluge informisanja i omogućavaju organizovanje putovanja. Pomenuti davaoci se međusobno razlikuju sa stanovišta kvaliteta pružanja usluga svojim klijentima.

1. Davaoci ugostiteljskih usluga

Ova delatnost stara je koliko i ljudsko postojanje, potreba za kretanjem iz raznih razloga (kulturnih, poslovnih, zdravstvenih, verskih, političkih, rekreativnih i bilo kojih drugih) predstavlja razlog za potrebu izgradnje objekata za smeštaj, ishranu i zabavu. Upravo ove potrebe sadržane su u ugostiteljskim objektima, koji se razlikuju po vrsti usluga, kategoriji i načinu poslovanja. Ugostiteljski objekti se dele na one koji pružaju osnovnu uslugu: smeštaj, hranu, piće, razonodu-**hotelijerstvo**, i u ovu grupu spadaju *hoteli, moteli, turistička naselja, kampovi, apartmani* i sl., a u drugu grupu spadaju ugostiteljski objekti čija je osnovna usluga pružanja hrane, pića i raznih napitaka-**restoraterstvo**, a u ovu grupu spadaju *restorani, kafane, pečenjare, barovi, krčme, konobe, gostionice*, i sl.²⁴

Ugostiteljskom poslovnom jedinicom se smatra ugostiteljski objekat preduzeća koji u poslovnom, građevinskom i funkcionalnom pogledu čini zaokruženu celinu, ili u okviru šire građevinske celine ima izdvojen prostor i potrebnu poslovnu funkcionalnost za obavljanje ugostiteljske delatnosti. *Poslovna jedinica* obavlja svoju delatnost, po pravilu, u stalnim prostorijama-objektima (sopstvenim ili zakupljenim), najčešće na jednom poslovnom mestu. Zavisno od vrste ugostiteljskih usluga koje pretežno pružaju, kao i tehničkih mogućnosti i načina usluživanja, ugostiteljske jedinice se razvrstavaju na hotele, motele, restorane, kafane, bifee i dr.²⁵

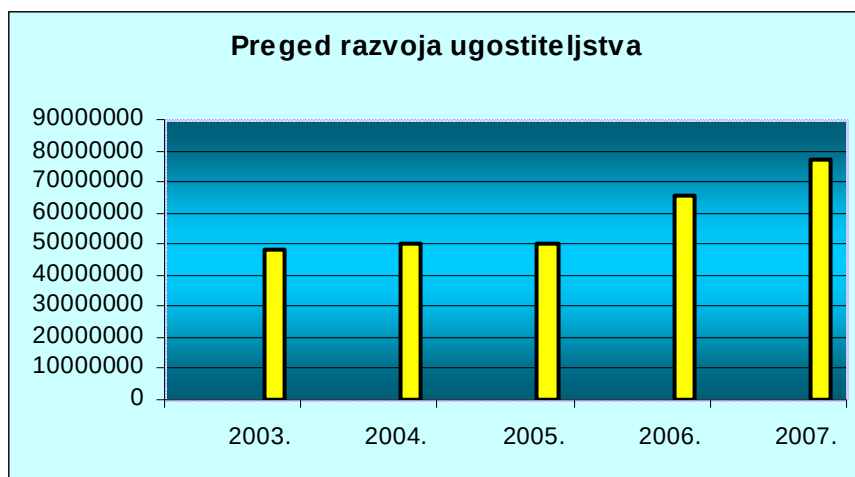
Pošto ugostiteljstvo kao uslužna delatnost pruža gostima osećaj ugodnosti, stvaranje novih proizvoda nije njegov najbitniji zadatak, nego mu je zadatak da na poseban način omogući ljudima korišćenje određenih dobara uz ostvarivanje profita. Međutim, današnje ugostiteljstvo se sve više spaja sa turizmom, i postaje odrednica njegovog razvoja. Zbog činjenice da je *Republika Srpska* bila u ratnim dejstvima, mnogi njeni ugostiteljsko-turistički objekti su oštećeni. Upravo, zbog ovoga treba pristupiti izgradnji novih i renoviranju postojećih ugostiteljskih objekata u svrhu boljeg razvoja turizma Republike.

²⁴ Kovačević A. (1995), *Turistički resursi Republike Srpske, Stručno-naučni skup, Banjaluka*

²⁵ *Statistički bilten (2008), Ugostiteljstvo i turizam, Republički zavod za statistiku Republike Srpske, Banja Luka*

Hoteli i drugi ugostiteljski objekti predstavljaju konkretan egzistencijalan oblik ispoljavanja turističke ponude. Ugostiteljska ponuda RS je sve ono što na gosta ostavlja prijatan dojam, a vezana je za ugostiteljski objekat, njegove usluge, njegove prostore i njegove ljude, znači za okolinu uopšte.

Promet ugostiteljstva u Republici Srpskoj proteklih godina, prikazan je u *Grafikonu 1*. Promet je izražen u KM.



Grafikon 1.

U junu prošle godine Republika Srpska je raspolagala sa kapacitetom od 3.809 soba, odnosno 8.033 ležaja. Ostvareno je 22.314 dolazaka, što je u odnosu na maj 2009. godine manje za 13,2% i 54.975 noćenja, što je u odnosu na maj 2009. godine manje za 18,8%.

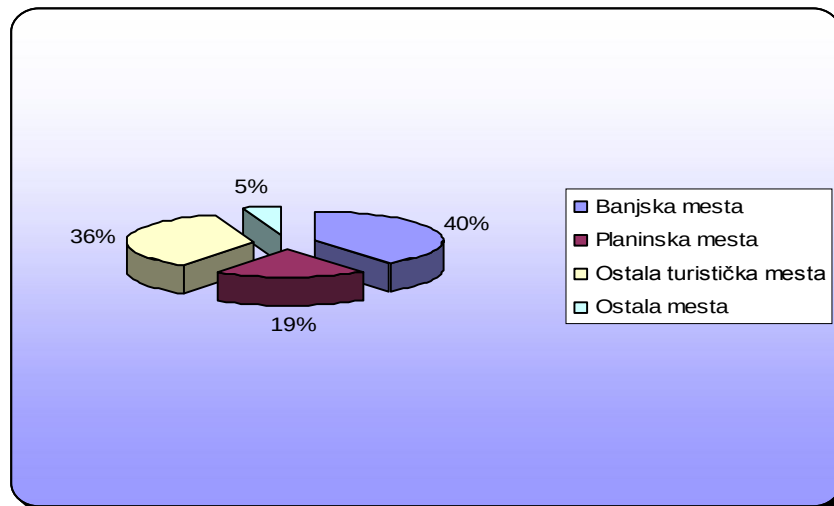
U *Grafikonu 2*. dat je prikaz **noćenja** i domaćih i stranih turista po vrsti turističkih mesta u Republici Srpskoj u junu 2009. godine.²⁶

²⁶ **Banjska mesta** su ona mesta kod kojih je lekovitost termalnih ili mineralnih voda i ostalih geološko-mineroloških sastojaka, naučno-medicinski ili empirijski utvrđena i koja imaju odgovarajuće objekte sa uređajima za lečenje i oporavak posetilaca.

Planinska mesta su uglavnom ona mesta koja se nalaze iznad 500 metara nadmorske visine, ili leže u teritorijalnom okviru neke planine.

Ostala turistička mesta su druga mesta koja poseduju atraktivne faktore (npr. klimatske, zatim kulturno-istorijske spomenike i sl.), rečna i jezerska mesta i dr., a koja se ne mogu razvrstati u napred navedena mesta.

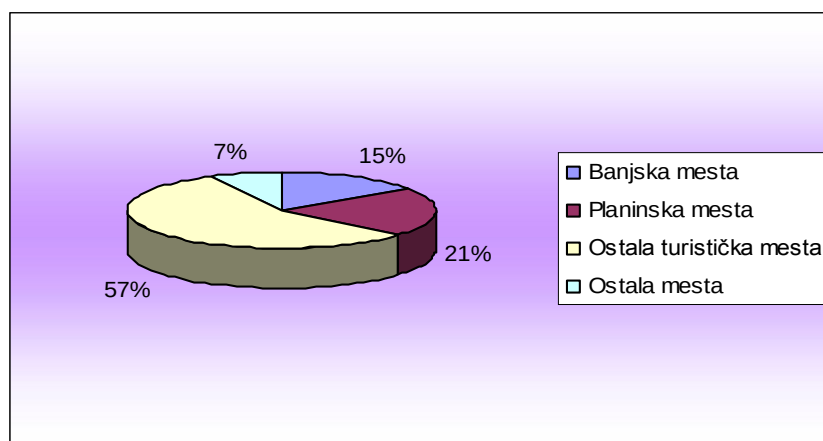
Ostala mesta su sva ostala mesta koja se ne mogu razvrstati ni u jednu od prethodnih grupa, a raspolažu ugostiteljskim objektima za smeštaj.



Grafikon 2.

Dolasci u turizmu su definisani kao broj gostiju koji borave jednu ili više noći u smeštajnom objektu u posmatranom periodu. Broj dolazaka ne odgovara broju lica koja putuju. Jedno lice može da putuje više puta u toku godine i svaki njegov dolazak se registruje u smeštajnom objektu u kome boravi. **Zemlja pripadnosti gosta** se određuje na osnovu državljanstva iz pasoša ili druge odgovarajuće putne isprave.²⁷

Grafikon 3. predstavlja **broj dolazaka** domaćih i stranih turista u junu prošle godine po turističkim mestima Republike Srpske.



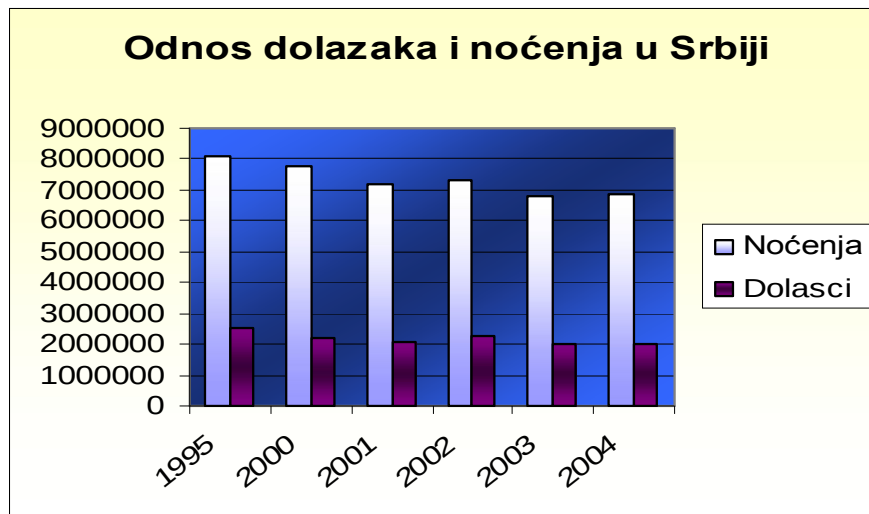
Grafikon 3.

²⁷ Statistički bilten (2008), op. cit.

Iz predstavljenih pokazatelja se vidi da je u prethodne dve godine u Republici Srpskoj veći broj turista boravio na tzv. ostalim turističkim mestima, zatim banjskim, pa planinskim i na kraju na ostalim mestima. Po tome se zaključuje da se turisti na pomenutoj destinaciji zadržavaju prvenstveno radi kratkotrajnog odmora i rekreacije, kraj atraktivnih mesta pored jezera i reka, ili posete kulturno-istorijskim spomenicima u vidu jednodnevnih izleta.

U Republici Srbiji krajem 2004. godine bilo je registrovano 85.867 turističkih ležajeva, raspoređenih u 695 poslovnih objekata, koji su raspolagali sa ukupno 36.163 smeštajnih jedinica (soba). U poslednjih nekoliko godina turizam ne beleži pozitivne stope rasta fizičkog prometa. U *Grafikonu 4.* prikazan je broj noćenja dolazaka stranih i domaćih turista u proteklih nekoliko godina.

Grafikon 4.



Što se tiče prometa ugostiteljstva u Srbiji, svetska ekonomska kriza, veliko opterećenje ugostiteljskih objekata raznim dažbinama i epidemija novog gripa izazvali su pad prometa u ugostiteljstvu od 20,02% u prvih deset meseci prošle godine, pokazala je nedavna analiza stručnih službi Unije poslodavaca Srbije (UPS).

Prema rezultatima te analize, pomenuti razlozi su u tom periodu doveli do zatvaranja više od 4.500 ugostiteljskih objekata u Srbiji, dok ih je istovremeno otvoreno 1.690. Najteža je

situacija u istočnoj Srbiji, gde je ukupan pad prometa gotovo 29%, a najbolje su „prošli“ ugostitelji u Beogradu sa padom od 5,3%, zahvaljujući Univerzijadi i brojnim drugim manifestacijama.²⁸ U Srbiji postoji oko 21.200 ugostiteljskih objekata prosečne površine 46,5 m² i u njima je prosečno zaposleno pet osoba.

Tokom poslednjih godina iskorišćenost smeštajnih kapaciteta je bila 21,2%, a to na godišnjoj osnovi predstavlja oko 77 dana pune zauzetosti. Najviše su bili popunjeni smeštajni kapaciteti u banjskim i klimatskim lečilištima.

Na osnovu ostvarenih noćenja, najznačajnija emitivna tržišta za turizam Srbije u 2004. godini bila su tržišta Bosne i Hercegovine (11,8% ukupnog noćenja), Češke (8,5%), Nemačke (6,5%), Norveške (6,1%), Italije (5,4%), i Turske (3,5%). Treba istaći da je posebno interesantna činjenica da prvih šest emitivnih tržišta generiše samo 42% ukupnog broja ostvarenih noćenja, što ukazuje na činjenicu da su posete i noćenja inostranih turista znatno više posledica slučaja nego ciljanog pozicioniranja i promocije na određenim tržištima tražnje.²⁹

2. Turističke agencije

U početku razvoja turizma, turisti su se sami brinuli o organizaciji prevoza i o rezervaciji smeštaja i svih ostalih potreba. Sa sve većim uključivanjem u turizam pojavljuju se **putničke agencije** koje su posredovale između turista s jedne strane, i prometnika i hotelijera s druge strane. Turističke agencije posreduju između turističke potražnje s jedne strane i turističke ponude s druge strane.³⁰ Iz prvobitnih putničkih agencija razvile su se i prve turističke agencije koje osim organizacije smeštaja i prehrane osiguravaju i druge sadržaje.

Turistička agencija je preduzeće u sferi posredovanja čija je osnovna delatnost organizovanje putovanja i boravka. Pored turističkih agencija posrednici u prodaji turističkih usluga mogu biti **turoperator** i **internet** (kupovina ili prodaja turističkih aranžmana elektronskim putem-preko interneta).

Turistička (putnička) agencija je privredni preduzetnik koji klijentima prodaje usluge vezane za putovanja i turizam, u ime dobavljača kao što su vazduhoplovne kompanije, rent-a-car agencije, hotelijeri, ili nudi i prodaje razne turističke aranžmane i ture.

Uz odeljenja prodaje običnim turistima, obično agencije imaju i posebna odeljenja koja prodaju usluge poslovnim ljudima (usluge poslovnog turizma). Neke agencije su se specijalizovale isključivo za poslovna putovanja.

Postoji više definicija turističkih agencija: “Putnička agencija je privredno preduzeće, koje se bavi raznim pripremama za putovanje putnika, izrađuje programe putovanja za pojedince i grupe, prodaje karte i uputnice za razna saobraćajna sredstva, vrši vođenje pojedinaca i grupa za

²⁸ <http://www.naslovi.net/>, od ponedeljka 14. februara 2011. godine

²⁹ *Strategija razvoja turizma Republike Srbije, prvi fazni izveštaj*, Horwat Consulting Zagreb i Ekonomski fakultet Beograd;

³⁰ B. Berc Radišić, *Marketing i menadžment turističkih agencija (predavanja!)*

време putovanja, osigurava putnicima smeštaj i ishranu u hotelima i ugostiteljskim radnjama, izdavanjem uputnica (vaučera), a osim toga obavlja i čitav niz drugih usluga i poslova.”³¹

A preciznija definicija jeste koju je dao prof. dr Slobodan Unković: “Pod pojmom turističke agencije podrazumeva se najrasprostranjeniji oblik posredovanja između turističke tražnje i ponude.”³²

U savremenom svetu turizam je jedan od ključnih faktora razvoja ne samo pojedinih turističkih destinacija i zemalja, već i globalne ekonomije. Delatnosti koje čine turističku privredu svrstale su se u red vodećih grana svetske ekonomije. Na prelazu u novi milenijum oko 700 miliona ljudi uzelo je učešće u međunarodnim turističkim kretanjima, a prihodi od međunarodnog turizma iznosili su preko 460 milijardi US \$.³³ Ovome treba dodati i efekte koji se ostvaruju u domaćem turizmu, a koji su u velikom broju zemalja nekoliko puta veći od prihoda koji se ostvare od inostranih turista.

Dinamičan razvoj turizma ostvaren je u drugoj polovini XX veka. Od pedesetih godina kada je u međunarodnom turizmu učestvovalo oko 25 miliona turista, dok su prihodi iznosili samo nešto više od 2 milijarde US \$, turizam i privredne delatnosti vezane za njega ostvarile su ekspanziju u svetskim razmerama.³⁴

Za dalju analizu našeg istraživanja posebno je značajno da su upravo turističke agencije odigrale najbitniju ulogu u pretvaranju turizma u masovni fenomen.

2.1. Nastanak turističkih agencija

Još od nastanka civilizacije, tokom svih društveno-ekonomskih formacija u razvoju ljudskog društva (robovlasništvo, feudalizam) mogu se zapaziti pojave koje su analogne današnjem turizmu. Može se reći da kod ljudi oduvek postoji potreba za putovanjima (odmor, posao i druge potrebe).

U Rimskom carstvu postojale su pošte koje su izdavale potvrde za putovanje, sa elementima koji su olakšavali to putovanje. Dozvola je sadržala raspored narednih stranica, vreme putovanja, vrstu prevoza, raspored prenoćišta, mesta za ishranu i slično.

U srednjem veku agenti su organizovali brojna putovanja do svetih mesta, tj. hodočašća. U XVII veku u Parizu je otvoren putnički biro pod nazivom „Crveni petao“. Biro je poslovaao kao agencija koja je prikupljala prijave za putovanja, posredovala u pružanju informacija i saveta u vezi putovanja.

³¹ Đivoje V., Rešetar M. (1970), *Putničke agencije*, Dubrovnik, str. 3

³² Unković S. (1989), *Ekonomika turizma, Savremena administracija*, Beograd

³³ Spasić V. (2007), *Menadžment turističkih agencija i organizatora putovanja*, Beograd, str. 5

³⁴ *Ibidem*.

Od svog nastanka polovinom XIX veka turističke agencije su prvenstveno obavljale aktivnosti u oblasti posredovanja u turističkom prometu. Osnovni zadatak je bio olakšavanje svih vidova putovanja, odnosno pružanje pomoći u njihovoj pripremi i izvođenju. Takve aktivnosti su obuhvatale pružanje brojnih informacija o samom putovanju, obezbeđenje karata za prevoz, rezervaciju smeštaja, ishrane i drugih potrebnih usluga. U ukupnim poslovima agencija u tom periodu dominirali su oni vezani za putovanje, tako da je u ovom periodu nastao i naziv “putnička agencija”.³⁵

Prva domaća putnička agencija osnovana je 16. 10. 1923. godine u Beogradu. Bio je to **Putnik** koji je formiran kao akcionarsko društvo, u kome su glavni akcionari bili Ministarstvo trgovine i industrije, u čijoj je nadležnosti bio i turizam, i Ministarstvo saobraćaja. Vrlo brzo po osnivanju, otvaraju se prve poslovnice u zemlji-u Sarajevu, Beogradu, Zagrebu i Ljubljani. Prvobitni poslovi Putnika bili su prvenstveno vezani za prodaju karata za železnički prevoz van staničnih zgrada, a već do kraja tridesetih godina ima prilično razvijenu i receptivnu i inicijativnu delatnost. Za inostrane turiste organizuje putovanja u zemlji sa posetom velikim gradovima, poznatim banjama i primorskim turističkim mestima. Najviše stranih turista dolazilo je iz Nemačke, Čehoslovačke i Austrije. Domaći turisti takođe putuju u organizaciji Putnika po zemlji i u inostranstvo.³⁶

Nacionalna asocijacija turističkih agencija Srbije - YUTA - osnovana je 14.04.1954. godine i posluje kao strukovna neprofitna organizacija. Od tada, YUTA je imala različite oblike organizovanja, obim i sadržaj rada, i uvek važan uticaj na razvoj turizma Srbije i Crne Gore. Pravo na osnivanje YUTA imaju agencije koje su registrovane za obavljanje turističko-agencijske delatnosti i čije se sedište nalazi na teritoriji pomenutih zemalja. Pored turističkih agencija sa statusom osnivača, u YUTA mogu se udružiti i druge turističke agencije, na način i po postupku koji je utvrđen ovim Ugovorom i pod uslovom da potpišu izjavu da će u svemu postupati po odredbama ovog Ugovora i drugih opštih akata Nacionalne asocijacije.³⁷

2.2. Osnivanje turističkih agencija

Prva putnička agencija osnovana 1919. godine na području naše zemlje bila je filijala međunarodne kompanije Wagon Lits Cook. Ona je otvorena u Beogradu, glavnom gradu tadašnje Kraljevine Srba, Hrvata i Slovenaca i obavljala je prodaju karata u domaćem i međunarodnom železničkom saobraćaju, uključujući i prodaju karata za korišćenje usluga spavaćih kola na Simplon-Orijent Expressu koji je prolazio i kroz našu zemlju. Nekoliko godina kasnije kompanija otvara i svoju poslovnicu u Zagrebu.³⁸

Putnička agencija ne može započeti pružati usluge pre nego što pribavi rešenje nadležnog ureda prema sedištu putničke agencije kojim se potvrđuje da udovoljava uslovima propisanim Zakonom o turističkoj delatnosti i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona. Putnička

³⁵ Spasić V., op. cit., str. 5

³⁶ Putnik-Akcionarsko turističko društvo, Putnik, Beograd, 1998. godine, str. 3-5

³⁷ www.yuta.rs, od ponedeljka 14. februara 2011. godine

³⁸ Spasić V., op. cit., str. 18

agencija koja neposredno pruža usluge putniku mora imati poslovni prostor - poslovnicu. Usluge putničke agencije koje ona neposredno pruža putnicima mogu se pružati samo u poslovnici ili na za to predviđenom mestu u objektu smeštaja gostiju.

Poslovnica mora ispunjavati sledeće uslove:³⁹

1. da prostor odgovara propisanim uslovima za određenu vrstu putničke agencije,
2. da je posebna poslovna celina u odnosu na druge poslovne prostore pravnih i fizičkih osoba koje posluju u istom objektu.

Protivno gore navedenom, poslovnica ne mora biti posebna poslovna celina ako se taj prostor nalazi u objektima namenjenim trgovačkim i bankarskim aktivnostima, u hotelima, u sajamskim prostorijama, na terminalima za javne usluge kopnenog, pomorskog ili vazdušnog prevoza. Za agencije registrovane kao poslovnice koji pružaju usluge na svojim plovnim objektima, Zakon predviđa, uz određene preduslove za takvo poslovanje, i neke izuzetke - oni mogu poslovati bez osnivanja putničke agencije ali usluge smeju prodavati samo na plovnom objektu kojim se one pružaju ili putem putničke agencije. To se rešenje zapisuje u Zapisnik putničke agencije koji vodi nadležni ured.

Kako je objašnjeno, Zakon o turističkoj delatnosti već je uslovima za osnivanje i poslovanje putničke agencije postavio preduslove koji osiguravaju odgovarajući stepen stručnosti rukovodioca poslovnice, odgovarajućih uslova za poslovanje i za zaštitu putnika.

Izuzetno, u YUTA mogu se udružiti i turističke agencije sa sedištem van teritorije R. Srbije, kao i preduzeća, društva i individualni privrednici koji nisu registrovani za obavljanje turističko-agencijske delatnosti, ukoliko je njihovo poslovanje od interesa za ostvarivanje ciljeva osnivanja YUTA u svojstvu pridruženog, odnosno počasnog člana. Danas, većina turističkih agencija Srbije je učlanjeno u YUTA i preko istih se obavlja preko 95% domaćeg i inostranog organizovanog turističkog prometa. Sve članice YUTA, moraju ispuniti visoke Opšte i posebne standarde YUTA, što je pretpostavka kvaliteta turističkih usluga i garancija zaštite turista i poslovnih partnera.

2.3. Vrste turističkih agencija

Prema Zakonu o turizmu delatnost putničkih, odnosno turističkih agencija, obuhvata organizovanje, realizovanje i prodaju turističkih putovanja (paket aranžmana), kao i obavljanje drugih poslova uobičajenih u turističkom prometu. Paket aranžman (turističko putovanje), u smislu ovog zakona, jeste unapred pripremljena kombinacija dve ili više usluga (prevoz, smeštaj i druge turističke usluge) u trajanju dužem od 24 sata ili u kraćem trajanju ako uključuje jedno noćenje, a prodaje se po jedinstvenoj ceni.

Prema vrsti poslova koje obavljaju agencije mogu biti:

³⁹ www.putovanja.hr, od ponedeljka 14. februara 2011. godine

1) putnička agencija - organizator turističkih putovanja (turoperator);

2) putnička agencija – posrednik (subagent).

Putnička agencija - organizator turističkih putovanja je preduzeće koje organizuje i sprovodi turističko putovanje, neposredno ga prodaje ili nudi na prodaju.

Poslove turoperatora može da obavlja preduzeće ili neko drugo pravno lice upisano u sudski registar za vršenje tih usluga, koje ima zaposleno najmanje tri lica, od toga jedno lice sa završenom visokom ili najmanje višom školom turističkog, ekonomskog ili drugog društvenog smera, znanjem najmanje jednog stranog jezika i koje ima obezbeđena sredstva (garantni polog) u iznosu od 10. 000 € ili osiguranu garanciju banke, odnosno garanciju osiguravajućeg društva u visini navedenog pologa.⁴⁰

Putnička agencija - posrednik je privredni subjekt, drugo pravno lice ili preduzetnik koje prodaje ili nudi na prodaju turističko putovanje organizatora putovanja.

Organizator putovanja može biti:

1) organizator putovanja u zemlji i inostranstvu (kategorija A);

2) organizator putovanja u zemlji (kategorija B).

Poslove subagenta može da obavlja preduzeće ili drugo pravno lice upisano u registar za vršenje tih usluga, koje ima zaposleno najmanje jedno lice sa završenom visokom ili najmanje višom školom turističkog, ekonomskog ili drugog društvenog smera, znanjem najmanje jednog stranog jezika i koje ima obezbeđena sredstva (garantni polog) od 5. 000 €, ili osiguranu garanciju banke ili osiguravajućeg društva u visini navedenog pologa.⁴¹

Pored gore navedene osnovne podele turističkih agencija na turooperatore i posrednike, postoji još niz kriterijuma za njihovu podelu. Uzimajući u obzir subjektivne i objektivne razloge, one se mogu podeliti u više vrsta. Kriterijumi za njihovu podelu su mnogobrojni, a u praksi i teoriji najčešće se koriste sledeći kriterijumi:

- ✓ prema širini područja koje pokrivaju: **međunarodne, nacionalne, regionalne i lokalne;**
- ✓ prema karakteru poslovanja: **emitivne, receptivne i mešovite;**
- ✓ prema načinu pojavljivanja-pravnom statusu na turističkom tržištu: **samostalne, udružene, u sastavu turoperatora, u sastavu preduzeća drugih delatnosti;**
- ✓ prema organizacijskom obliku: **pojedinacne i složene (sa mrežom poslovnica);**

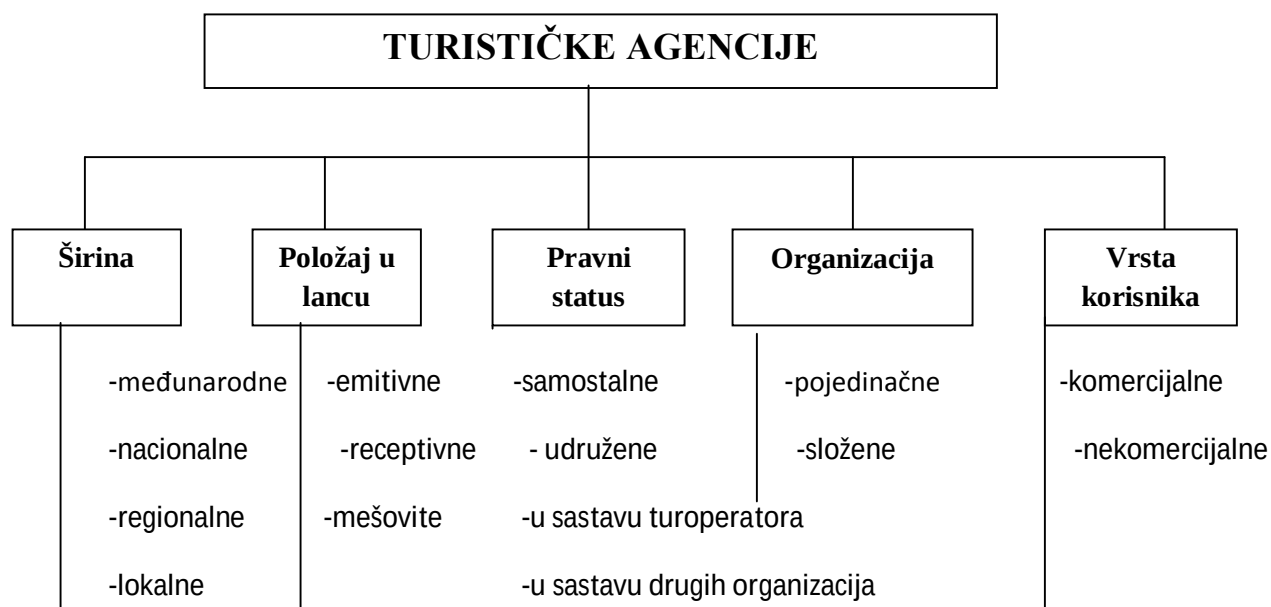
⁴⁰ Službeni glasnik RS, br: 112/07, Zakon o turizmu, član 6.

⁴¹ Ibidem.

- ✓ prema vrsti korisnika usluge: **komercijalne (lukrativne) i nekomercijalne.**

U *Tabeli 1.* prikazana je podela turističkih agencija na osnovu određenih kriterijuma. Pored ovih postoji još niz podela turističkih agencija, a neke od tih jesu na: **grosističke** (trgovci na veliko) i **detaljističke** (direktan kontakt sa potrošačima), kao i kombinacija ovih agencija-**grosističko-detaljističke**.⁴²

Tabela 1. Vrste turističkih agencija



⁴² Spasić V., op. cit., str. 46

2.4. Uloga turističkih agencija

Turizam kao društveno-ekonomska pojava karakteriše epohu u kojoj živimo. Veliki je broj ljudi koji imaju i slobodnog vremena i novčanih sredstava koja su spremni da utroše za turistička putovanja. Zbog toga treba da postoje turističke agencije kako bi omogućile i olakšale turistička putovanja. One omogućavaju da se na jednom mestu mogu dobiti brojne informacije o putovanju, rezervisati karta za prevoz, smeštaj i ishrana, kao i brojne druge usluge. Turističke agencije posreduju između ponude i tražnje na turističkom tržištu. "Turistička (putnička) agencija predstavlja privredno preduzeće koje usluge trećih preduzeća potrebnih za putovanje i boravak, posreduje turistima, ili te usluge nudi u posebnim kombinacijama kao nove posebne usluge".⁴³ U ovoj definiciji je jasno istaknuta uloga turističkih agencija i uloga organizatora putovanja.

Povezivanje velikog broja subjekata na strani turističke tražnje i brojnih privrednih i neprivrednih subjekata na strani turističke ponude jeste glavni zadatak i uloga turističkih agencija. Na turističkom tržištu one se javljaju kao specijalizovani privredni subjekti koji savetuju, informišu, posreduju kod obezbeđenja pojedinačnih usluga potrebnih tokom putovanja, a stvaraju i specifičan proizvod (paket-aranžman) koji može zadovoljiti potrebe turističkih potrošača.

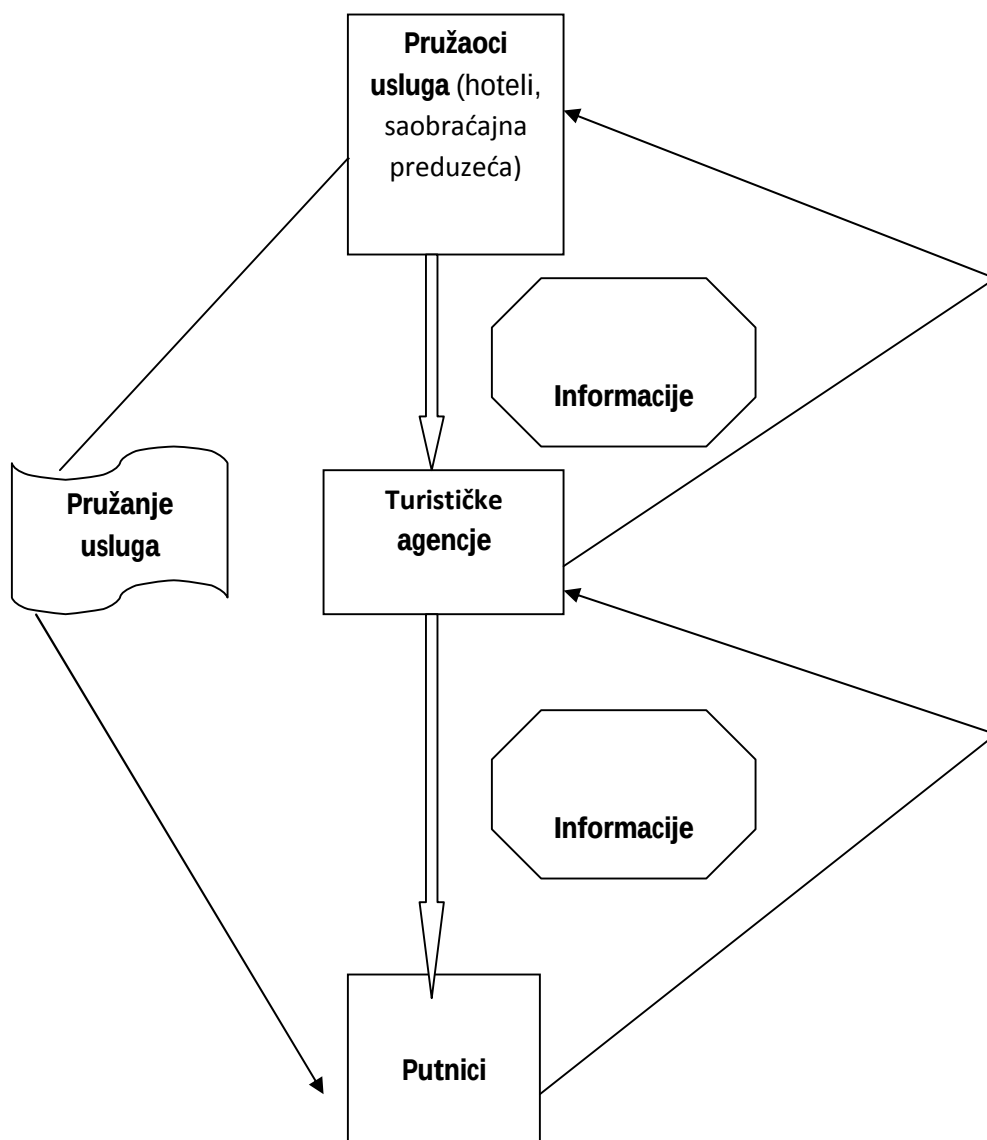
Turističke agencije po pravilu poklanjaju poslovima **pružanja informacija** veliku pažnju. Kao korisnici informacija za agenciju najveću važnost imaju potencijalni potrošači, ali i poslovni partneri sa kojima se uspostavlja "veza" putem informacija (*Slika 16.*).

Zapravo, turističke agencije su od svog nastanka pružale putnicima i turistima korisne informacije u vezi putovanja. Pružene informacije su se odnosile na mogućnosti korišćenja pojedinih vidova saobraćaja, kvalitet i cene različitih vrsta smeštaja, karakteristike pojedinih destinacija uključujući carinsku i pasošku regulativu, klimatske prilike, prirodne, kulturno-istorijske i druge atraktivnosti i mnoge druge informacije.⁴⁴

⁴³ Bakić O., Nikolić M., Zečević B. (2003), *Agencijsko i hotelijersko poslovanje za I razred ugostiteljsko-turističke škole*, Beograd, str. 9

⁴⁴ Spasić V., op. cit., str. 41

Slika16. Tokovi pružanja usluga i informacija



Izvor: Cook A.R., Jahe L.J., Marqa J.J., *Tourism: The business of travel*, Prentice Hall, New Jersey, 2020. str.

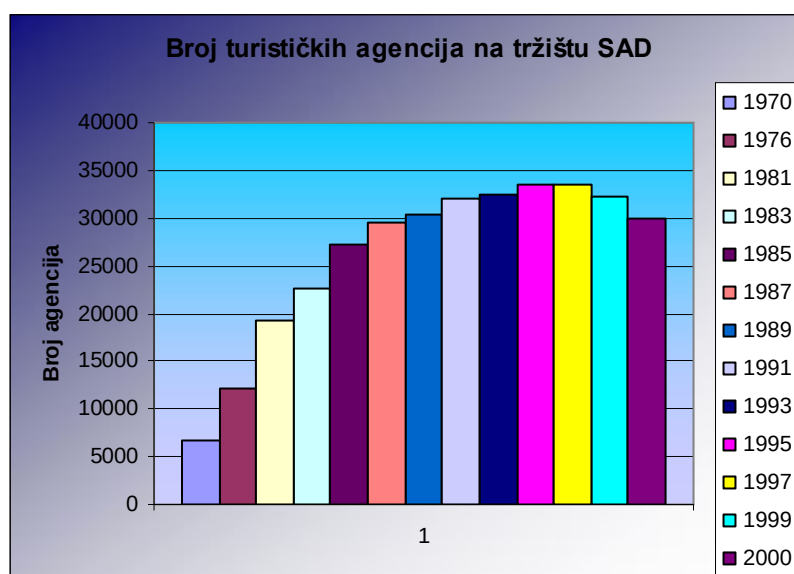
70

Turističke agencije svojim putnicima pored osnovnih usluga (prevoz, smeštaj, ishrana) pružaju i usluge osiguranja, kako bi klijenti za vreme njihovog putovanja mogli da se u potpunosti opuste i uživaju tokom svog odmora.

2.5. Poslovanje turističkih agencija u svetu

Delatnost organizatora putovanja i turističkih agencija tokom 90-ih godina i početkom novog milenijuma je na tržištima razvijenih evropskih zemalja i severne Amerike suočena sa negativnim dejstvom niza faktora među kojima se izdvajaju uticaj Interneta na prodaju turističkih usluga, intenzivna konkurentska borba među vazduhoplovnim prevoznicima, međunarodni terorizam i drugi. To je vodilo zaoštavanju konkurentskih odnosa između svih privrednih subjekata na turističkom tržištu i uticalo na ekonomsko propadanje velikih organizatora putovanja, ali i malih turističkih agencija.

Grafikon 5. Broj turističkih agencija na tržištu SAD



Izvor: *Tourism: the Business of Travel-2nd ed.*, Prentice Hall, New Jersey, 2002., str. 418 i WTO, *Tourism Highlits 2003*

Na osnovu navedenih podataka može se zaključiti da se već polovinom 80-ih godina ispoljavaju znaci sporijeg rasta broja turističkih agencija, a da polovinom 90-ih godina dolazi i do pada u ukupnom broju turističkih agencija koje posluju na ovom tržištu. O otežanim uslovima poslovanja govori i podatak da je broj turističkih agencija koje su imale ukupnu vrednost prodaje preko 1 milion US \$ opao sa 10.078 (koliko je iznosio 1995. godine) na 6.502 (1997. godine).⁴⁵

U strukturi ukupne delatnosti turističkih agencija u SAD još uvek dominantno mesto imaju male, nezavisne putničke agencije (oko 70%), uz ispoljavanje tendencija u padu njihovog

⁴⁵ Spasić V., op. cit., str. 285

ukupnog broja. Istovremeno raste broj velikih agencija, tzv. **mega agencija**, kao što su *American Express Travel Services*, *Profesional Travel*, *Morris Travel*, *Uniglobe Maritz Travel*, *Rosnbluth International*, uz stalni porast njihovog tržišnog učešća.⁴⁶

⁴⁶ Cook A. R., Yahe L.J., Marque J.J., (2002), *Tourism: the Business of Travel-2nd ed.*, Prentice Hall, New Jersey, str. 419

III RIZICI U TURIZMU

Uspešno odvijanje poslovanja u turističkoj sezoni zavisi od kretanja na strani potražnje i ponude u destinaciji. Na emitivnom tržištu opšte ekonomsko okruženje utiče na celokupno ponašanje potrošača, pa tako i na odluke o kupovini odmora. Na prostoru turističke destinacije politička kretanja, prirodne katastrofe ili teroristički napadi i drugi rizici mogu ugroziti njeno poslovanje.

Da bi se pokrila moguća šteta i rizik svakodnevnog poslovanja korisnici u turizmu se osiguravaju. Obim pokriva se po potrebi proverava i menja. Iako osiguranje uglavnom ne pokriva celovito poslovanje treba biti siguran da će se pokriti barem onaj deo koji će omogućiti opstanak i neće ugroziti finansije, zaradu i likvidnost.

1. Vrste rizika

Rizik je budući, neizvestan događaj čije posledice mogu dovesti do uništenja ili oštećenja stvari ili drugih imovinskih gubitaka.

Pružanje turističkih usluga prate razni rizici u vezi sa:

- Političkim zbivanjima;
- Terorizmom;
- Promenama u životnoj sredini;
- Klimatskim promenama;
- Saobraćajem i dr.

Prema WTO (Svetskoj turističkoj organizaciji) postoje četiri osnovna rizika u turizmu:⁴⁷

- ✓ Ljudsko društvo i institucionalno okruženje van sektora turizma;
- ✓ Sektor turizma i povezani komercijalni izvori;
- ✓ Individualni putnici (lični rizik);
- ✓ Fizički rizici iz okruženja (prirodni, klimatski, epidemije).

⁴⁷ <http://www.wto.com/>, od utorka 15. februara 2011. godine

1.1. Ljudsko društvo i institucionalno okruženje van sektora turizma

Ova vrsta rizika postoji kada je turista žrtva:

- delikvencije (krađa, prevara);
- organizovani kriminal;
- trgovina belim robljem;
- ratni sukobi;
- socijalni sukobi;
- terorizam.

1.2. Sektor turizma i povezani komercijalni izvori

Turizam, kao i transport, sport, trgovina, mogu ugroziti ličnu sigurnost, fizičku bezbednost i ekonomsku sigurnost posetioca kroz:

- nepostojanje standarda za zaštitu od požara, građevinskih grešaka, zemljotresa;
- nedovoljnog nivoa higijensko-sanitarne zaštite;
- nepoštovanja ugovora;
- obmane u komercijalnim transakcijama;
- štrajkove zaposlenih.

1.3. Individualni putnici (lični rizik)

Putnici i posetioci mogu ugroziti ličnu i bezbednost domaćina kroz:

- primenu opasnih sportova, nebezbedne vožnje, konzumiranje nebezbedne hrane i pića;
- narušeno zdravlje;
- izazivanje konflikta sa lokalnim stanovništvom, kršenjem zakona;
- kriminalne radnje;
- posetama opasnim mestima;
- gubitkom dokumenata, novca itd.

1.4. Fizički rizici iz okruženja (prirodni, klimatski, epidemije)

Nastaju kao posledica:

- ukoliko turisti nisu svesni rizika prirodnih karakteristika destinacije, npr. flore i faune;
- ukoliko nisu preduzeli profilaktičke mere, npr. vakcinisanje;
- poseta zabranjenim i opasnim područjima;
- izlaganja opasnostima prilikom prirodnih katastrofa i epidemija.

2. Analiza rizika u turizmu

Analiza rizika uključuje procenu identifikovanih rizika, tj. njihov uticaj na poslovanje turističke destinacije. Ona podrazumeva analizu svih rizika kao i veličinu štetnih posledica. Takođe podrazumeva i sagledavanje mogućih posledica i troškove njihovog uklanjanja. Ulaganje u preventivne mere je od posebnog značaja, jer se odluke donose na bazi procene njihove efikasnosti i isplativosti ulaganja.

Posle identifikacije rizika potrebno je analizirati njegove posledice: učestalost i obim šteta.⁴⁸ Na osnovu podataka koji se dobiju analizom rizika utvrđuje se dalje postupanje u procesu upravljanja rizikom.

Metode procene rizika su:

- kvantitativne, i
- kvalitativne.

Kvantitativne metode se zasnivaju na podacima iz ranijeg perioda (statistički podaci o štetnim događajima i imovini uopšte). Da bi ovaj metod dao dobre rezultate potrebno je da postoji veliki broj posmatranih slučajeva koji su posledica istog ili sličnog uzroka. Iz analize štetnih događaja treba predvideti potencijalno maksimalnu štetu. Kada ne postoje statistički podaci o štetnim događajima koji su posledica nekog rizika primenjuju se kvalitativni metodi.⁴⁹

Tabela 2. Kvalitativna klasifikacija posledica rizika

NIVO	OPIS	DETALJAN OPIS I PRIMER
1.	Beznačajan	Mali finansijski gubitak, bez povreda
2.	Mali	Veći finansijski gubitak, prva pomoć na licu mesta
3.	Umeren	Veliki finansijski gubitak, zahteva medicinski tretman
4.	Značajan	Značajan finansijski gubitak, gubitak radne sposobnosti zbog ekstenzivne povrede
5.	Katastrofalan	Ogroman finansijski gubitak, smrt

Izvor: Živković R.. (2008), Krizni menadžment u turizmu, FTHM, Univerzitet Singidunum, Beograd

⁴⁸ Đukić J. (2010), *Krizni menadžment događaja u turizmu, Master rad, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 34*

⁴⁹ *Ibidem.*

3. Prenos rizika u turizmu

Prenos rizika prepuštanjem ukupne ili dela odgovornosti za rizik drugima koji će ga kontrolisati na najbolji način.⁵⁰ Izborom ove opcije javlja se novi rizik da oni na koje se rizik prenosi neće uspeti izvršiti kontrolu rizika.

Rizik se može redukovati:

- Osiguranjem (prenos finansijske zaštite nad rizikom nad društvo za osiguranje što je najčešći oblik prenosa rizika na drugi subjekt);
- Ugovorno prepuštanje nekih ili svih aktivnosti drugoj organizaciji ili osobi uz klauzulu o oslobođenju od odgovornosti. To je zapravo prenos nadzora nad rizikom (npr. davanje imovine u zakup ili prenos određenih poslova na drugog).

Osiguranje doprinosi ne samo prenošenju rizika na drugog već i njegovoj boljoj kontroli putem predviđanja na osnovu korišćenja statističkih podataka o kretanju rizika kojima raspolažu osiguravači.

Postoji više pristupa izboru osiguranja:

- Neophodna osiguranja (ona koja su obavezna na osnovu zakona ili ugovora);
- Poželjna osiguranja (ona koja obezbeđuju zaštitu od rizika čiji nastanak može da dovede do finansijskih teškoća, ali ne i do stečaja);
- Raspoloživa osiguranja (ona koja se mogu zaključiti ali nisu od većeg značaja, npr. osiguranje stakla od loma ako nema većih staklenih površina, ili građanske odgovornosti ako delatnost nije povezana sa korišćenjem opasnih stvari ili drugih izvora opasnosti, odgovornosti i dr.).⁵¹

4. Poslovanje turističkih agencija u uslovima rizika

Prilikom donošenja odluka za kupovinu turističkog aranžmana turisti na prvo mesto stavljaju bezbednost turističke destinacije, potom bezbednost samog putovanja, a tek onda slede atraktivnost lokaliteta, cena i ostali detalji. Shodno tome turističke organizacije su promenile prioritete u kriterijumima za sačinjavanje ponude: prvo se na terenu ispituju bezbednost određenih lokacija i ugostiteljskih objekata, a zatim ostali parametri u odnosu na zadate standarde. Fizička i materijalna bezbednost gosta uvek je bila jedan od ključnih kriterijuma kvaliteta turističke ponude, ali je u poslednje vreme postala turističko “biti ili ne biti”.⁵²

⁵⁰ Đukić J, *op. cit.*, str. 38

⁵¹ Vujović R., *op.cit.*

⁵² World Tourism Barometar (2007), Madrid; prema Đukić J. *op. cit.*, str. 81

Za nesmetano odvijanja turizma, a time i posredovanja u turizmu, nužno je ispunjenje sledećih preduslova:

1. stabilno političko i sigurnosno okruženje;
2. zadovoljavajuće stanje okoline;
3. povoljna zdravstvena situacija;
4. povoljna ekonomska kretanja;
5. odgovarajući razvoj tehnologije, naročito vezano za promet.

Ali što ako se situacija promeni i dođe do razvoja situacija koje onemogućuju ili ozbiljno narušavaju nesmetano odvijanje turističkih kretanja? Kako će u takvim uslovima poslovati turističke agencije?

Najčešći problemi kada se putnici odlučuju da li će posetiti određenu destinaciju jesu i razne epidemije bolesti koje se javljaju u poslednje vreme: sars, virus ptičjeg gripa, virus svinjskog gripa...

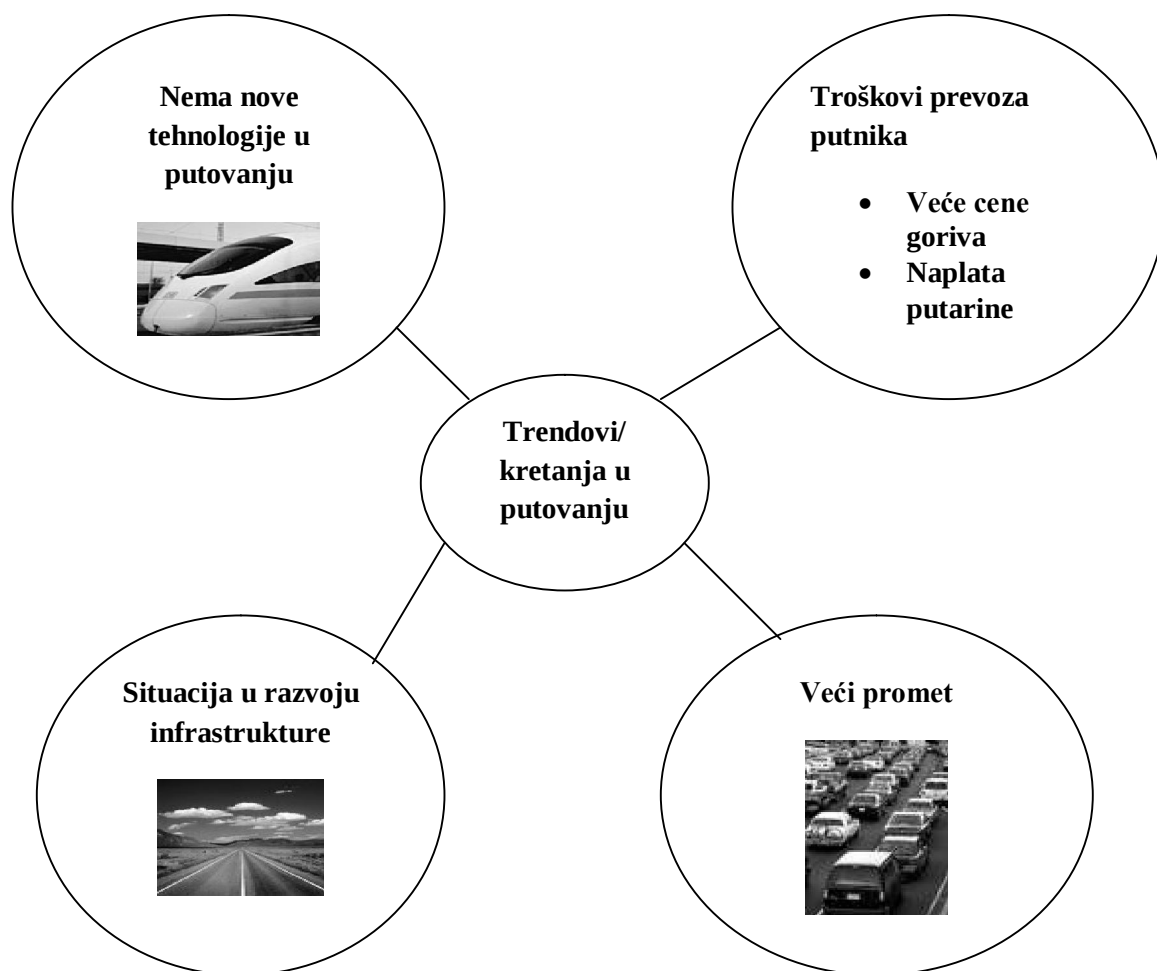
SARS je najviše pogodio turizam u Kini. Prema pdacima World Travel&Tourism Council pretpostavlja se da je turizam u Kini direktno pretrpeo štetu od 2.802.210 izgubljenih poslova i gubitak od 7.6 milijardi \$.⁵³

Turizam je dohodovno elastičan, što znači da promene u veličini dohotka imaju značajan uticaj na broj turista, kao i na njihovu potrošnju. Poslednjih godina ekonomije glavnih emitivnih zemalja, SAD, Japana i zemalja Evropske Unije su u recesiji (globalna ekonomska kriza).

Odgovarajući razvoj tehnologije, naročito vezano uz promet veoma je bitan za turistički imidž određene destinacije. Uslovi transporta promeniće se vrlo malo u sledećih 10-20 godina, a inovacije se mogu postići samo sa novim uslugama (*Slika 17.*).

⁵³ <http://www.vus.hr/Nastavnimaterijali/Turistickeagencijeituroperatoripred/>, od utorka 15. februara 2011. godine

Slika 17. Trendovi/ kretanja u putovanju



Prometna tehnologija danas je na visokom nivou i omogućuje nesmetana turistička kretanja. Danas je **sigurnost** tj. strah od terorizma glavni problem koji se vezuje za putovanja. Bez poverenja javnosti u sigurnost letenja nema perspektive za razvoj vazduhoplovnog prometa koji uveliko utiče na turistička kretanja.

Posle terorističkog napada na Njujork 2001. godine broj putnika u vazdušnom saobraćaju znatno se smanjio. Tržište SAD-a bilo je najviše pogođeno. U prvoj polovini 2002. godine vazduhoplovni saobraćaj još uvek je ostao 10-15% ispod nivoa prve polovine 2001.godine. Ukupni evropski vazduhoplovni prevoz putnika pao je za 11% te je usledilo drastično smanjenje

kapaciteta. Prema podacima koji su izneseni u Rimu, na AVSEC World Conference (IATA), do kraja 2002. godine izgubljeno je 400.000 poslova vezano za vazduhoplovni prevoz. Vazduhoplovne kompanije izgubile su 18 milijardi dolara u 2001. godini, od toga 12 milijardi dolara u međunarodnom, a 6 milijardi dolara u domaćem prometu.⁵⁴

Premije osiguranja dostigle su 2002. godine 6 puta veći iznos od onog iz 2001. godine. Nikad se ne sme potceniti moguća šteta koju kriza može da nanese turizmu. Krize su kao virusi – iznenadne, podmukle i zarazne. Krize su izuzetno opasne, a najbolji način da se smanji učinak krize je dobra pripremljenost.

Sve ranije navedene krizne situacije utiču na poslovanje turističkih agencija i turoperatora te oni moraju biti stalno pripravnici, te se prilagoditi novonastaloj situaciji.

Turoperatora su duboko vezani uz aviokapacitete, budući da ih većina poseduje čarter vazduhoplovne kompanije, a takođe poseduju smeštajne kapacitete ili imaju dugoročne ugovore s hotelijerima.

Svetska turistička organizacija (WTO) izradila je za turističku industriju vodič za krizne situacije gde se kriza definiše kao “bilo koji neočekivani događaj koji može uticati na putnikovo poverenje u destinaciju i koja ometa mogućnost normalnog odvijanja poslovanja”

U WTO se ističe da bilo koja vrsta krize da se dogodi, jednaka je tehnika njenog rešavanja, a koja se sastoji od:

1. komunikacije;
2. promocije;
3. sigurnosti i osiguranja;
4. istraživanja tržišta.

Ovaj vodič predlaže preduzimanje odgovarajućih mera:

1. pre krize;
2. tokom aktuelnih problema i
3. odmah po završetku krize.

⁵⁴ <http://www.vus.hr/Nastavnimaterijali/Turistickeagencijeituroperatoripred/>, od utorka 15. februara 2011. godine

5. Rizici u turizmu koji mogu da se osiguraju

Svaki subjekt koji pruža turističke usluge bi trebalo da osigura imovinu, imovinske interese i radnike u skladu sa odredbama politike osiguranja svoje zemlje. Sva osiguranja ugovaraju se kod osiguravajućih društava, gde su vrlo jasno definisana prava i obaveze iz ugovora o osiguranju (polisa osiguranja).

Osiguranja koja su od značaja za sigurnost davalaca turističkih usluga i klijenata su pre svega ona koja pružaju pokriće od sledećih rizika:

- požar ili eksplozija-ovim osiguranjima je pokrivena sva imovina;
- osiguranje motornih vozila;
- odgovornost iz delatnosti prema trećim i sopstevnim delatnicima;
- nezgoda;
- provalne krađe i razbojništva;
- kombinovano kolektivno osiguranje delatnika-od nezgoda na radu i profesionalnih bolesti.

Skladno **Zakonu o pružanju usluga u turizmu čl. 56 st. 2)**, agencija je dužna korisnike usluga upoznati sa vrstama rizika koji su vezani za **rafting, kanu, safari...** Postoji rizik od utapanja, gušenja, ozleda uzrokovanih pokliznućem prilikom hodanja po sedrenim barijerama, te rizik od povrede prilikom nekontrolisanog skakanja u vodu.

Što se tiče usluga kao što su planinarenje, tracking obilasci, temabilding, biciklizam i klasični obilasci, postoji rizik da se turista izgubi, da se povredi prilikom pada ili postoji mogućnost da strada u prometnoj nezgodi.

Ovi rizici su svedeni na minimum ukoliko se turista pridržava pravila i uputstava koje mu na licu mesta iznesu instruktori, vodiči ili pratioci, te ukoliko čitavim putem koristi neophodnu zaštitnu opremu.

Da bi se umanjile imovinske posledice ili slični rizici kojima su izloženi učesnici u turističkim uslugama, kako organizatori turističkih putovanja-turističke agencije, banjski-turistički kompleksi, tako i korisnici njihovih usluga-klijenti, potrebno je da se svi ovi subjekti osiguraju kod osiguravajućih društava od navedenih rizika.

IV OSIGURANJE RIZIKA U TURIZMU

Sama reč osiguranje na različitim jezicima, pored svog privrednog, pravnog ili tehničkog značenja ima i šire, opšte značenje koje već i po svom etimološkom smislu označava pojam sigurnosti, poverenja u nešto, zaštitu, obezbeđenje, zajemčenost. Ovo opšte značenje reči u stvari sasvim dobro označava svrhu osiguranja koje se zapravo i sastoji u pružanju neke sigurnosti.⁵⁵

Osiguranje se danas pojavljuje u mnogobrojnim oblicima. To nameće potrebu njegovog razvrstavanja i grupisanja po određenim zajedničkim svojstvima. Svrha podela jeste olakšavanje proučavanja i primene teorijskih i praktičnih rešenja sa privrednog, pravnog i tehničkog stanovišta za određene vrste osiguranja. Pošto zaista ima širok obuhvat, **osiguranje se deli na osnovu većeg broja merila**. Iz brojnih podela u teoriji i praksi osiguranja, mogu se navesti sledeća najčešća merila:⁵⁶

- ◆ prema načinu obavljanja poslova (tekuće finansiranje šteta ili kapitalizacija) tj. da li je reč o **životnim ili ostalim osiguranjima**-životna i ne-životna osiguranja;
- ◆ prema **načinu nastanka osiguranja**-dobrovoljno i obavezno osiguranje;
- ◆ prema **predmetu osiguranja**-osiguranje imovine i osiguranje lica;
- ◆ polazeći od **broja osiguranih lica**-pojedinačno osiguranje i kolektivno osiguranje;
- ◆ prema **svojstvima osiguranika**-osiguranje pravnih i osiguranje fizičkih lica.

Ima i drugih podela koje nisu od većeg značaja za ovo istraživanje, tako da podela na životna i neživotna osiguranja je od značaja za nadzor društava za osiguranja.

Davaoci turističkih usluga su izloženi raznim rizicima, koje bi trebalo umanjiti zaključivanjem ugovora o osiguranju. Tako na primer, **turističke agencije** su izložene mnogim imovinskim gubicima zbog oštećenja ili uništenja stvari koje koriste u obavljanju delatnosti, zatim odgovornost prema klijentima, putnicima i prema trećim licima, a od tih rizika ili odgovornosti zaštitu im pružaju razne vrste osiguranja. Ugovor može da zaključi sam putnik u svoje ime i za svoj račun, a može da ih zaključi i turistička agencija u ime i za račun putnika, ali i da posreduje u tim poslovima (definisano Zakonom o turizmu⁵⁷), a postoji mogućnost da se zaključi kolektivni ugovor u ime, i za račun putnika. Turistička agencija (organizator putovanja) kao ugovarač osiguranja zaključuje veliki broj osiguranja, tako da nema potrebe da svaki osiguranik individualno zaključuje ugovor.

Turistička agencija upoznaje putnika sa svim uslugama i sa osiguranjem što zaključuju i šta ta osiguranja znače za putnika. U praksi turističke agencije nude paket putničkog osiguranja i

⁵⁵ Šulejić P. (2006), *Pravo osiguranja*, Beograd, str. 2

⁵⁶ Žarković N. (2008), *Ekonomika osiguranja*, Beograd, str. 36

⁵⁷ "Službeni glasnik Republike Srpske", br. 112/07, Zakon o turizmu, Član 8., tačka 10).

klijent odlučuje da li će prihvatiti da zaključi takvo osiguranje ili ne. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da je od strane agencije upoznat s ovim osiguranjem.

Paket putničkog osiguranja nije uključen u cenu i dodatno se ugovara u agenciji. Sadrži zdravstveno osiguranje (za inostrana putovanja), osiguranje od nesretnog slučaja (nezgode), osiguranje privatne odgovornosti, osiguranje prtljaga i osiguranje od otkaza putovanja. Navedena osiguranja klijent ugovara po vlastitom izboru i zavise isključivo od njegovih želja i potreba. Potpisom ugovora o putovanju putnik potvrđuje da je od strane agencije upoznat s mogućnošću ugovaranja paketa putnog osiguranja.

I drugi davaoci turističkih usluga kao što su **banjska lečilišta** pružaju svojim klijentima mogućnost da se osiguraju od raznih štetnih događaja koji mogu da ih zadese prilikom korišćenja usluga u ovim objektima. Banjska lečilišta mogu biti odgovorna za svoje goste zbog neadekvatnog lečenja (profesionalna odgovornost lekara) ili odgovornost za štetu prilikom korišćenja sportskih sadržaja (uspinjače, bazeni, razne povrede na terenima za sport i sl.). Isto tako i **hotelijeri** kao davaoci turističkih usluga mogu da budu izloženi raznim rizicima kao i turističke agencije, koje bi trebalo da osiguraju kod društava za osiguranje.

1. Razne vrste osiguranja od značaja za turizam

Podela osiguranja na dobrovoljna i obavezna se izvodi na osnovu načina nastanka osiguranja. **Dobrovoljno osiguranje** se zaključuje slobodnom voljom, iz čisto ekonomskih pobuda zainteresovane strane-ugovarača osiguranja, odnosno osiguranika kako bi zaštitio imovinu, imovinski interes, odgovornost, zdravlje ili život. Dakle, ono proističe iz razvijenosti svesti o postojanju potrebe koja se zadovoljava sklapanjem ugovora o osiguranju sa osiguravajućim društvom. Većina osiguranja spadaju upravo u dobrovoljna.⁵⁸

Nasuprot ovome, postoje **obavezna osiguranja** kao izuzeci, strogo uređeni zakonom. Zakonska prinuda u osiguranju prisutna je u svim zemljama, pokrivajući mali deo ukupnog osiguranja. Kod nas je zakonom određeno da se obavezno osiguravaju vlasnici, odnosno korisnici motornih vozila od odgovornosti za štete pričinjene trećim licima, putnici u javnom prevozu od posledica nesrećnog slučaja i vlasnici odnosno korisnici vazduhoplova od odgovornosti za štetu nanetu trećim licima.⁵⁹ Vlasnici ili korisnici prevoznih sredstava dužni su zaključiti ugovor o osiguranju sa osiguravajućom organizacijom. U tim slučajevima osiguravajući odnos ne nastaje automatski, nego sklapanjem ugovora, iz razloga što je obavezan. Postoji veći broj obaveznih osiguranja, a najznačajnija su *auto-odgovornost* i *osiguranje kao uslov za dobijanje licence*, koju treba da poseduju svi davaoci turističkih usluga.

⁵⁸ Šulejić P., Vujović R., Mrkšić D., Žarković N., Rašeta J., Miloradić J. (2008), *Osnovi osiguranja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 25

⁵⁹ *Zakon o obaveznom osiguranju u saobraćaju*, „Službeni glasnik RS“, br. 51/2009

1.1. Obavezno osiguranje turističkih agencija

Turistička agencija može da obavlja svoju delatnost pod uslovom da ima licencu o osiguranju. Licenca se izdaje organizatoru putovanja koji ima propisanu **polisu osiguranja** ili garanciju banke **za slučaj insolventnosti**, kao i propisanu **polisu osiguranja**, garanciju banke ili deponovana sredstva **radi naknade štete putniku nastale neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem ugovornih obaveza** (garancija putovanja).⁶⁰

*Osiguranje se vezuje za licenciranje turističkih agencija*⁶¹, a jedan od uslova za licencu je *osiguranje*. Za organizatore turističkih putovanja predviđene su: *licenca kategorije A*, koja se izdaje za obavljanje poslova organizovanja turističkih putovanja u zemlji i inostranstvu; i *licenca kategorije B*, koja se izdaje za obavljanje poslova organizovanja turističkih putovanja u zemlji.

Garancijom putovanja usled insolventnosti organizatora putovanja posebno se obezbeđuju troškovi nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu, kao i sva nastala potraživanja putnika. Garancijom putovanja radi naknade štete obezbeđuje se naknada štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja.⁶²

Korisnik garancije putovanja je lice koje u skladu sa ovim zakonom ima pravo na naknadu troškova i to:⁶³

- 1) lice koje je izmirilo troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu;
- 2) putnik u slučaju neispunjenja, delimičnog ispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveza organizatora putovanja, koje su određene opštim uslovima i programom putovanja. Garanciju putovanja organizator putovanja mora da ima za sve vreme trajanja licence.

Jedno od obaveznih osiguranja u Srbiji jesu i usluge koje se koriste u zimskim centrima, zbog mogućnosti raznih povreda na skijalištima. Te usluge su definisane u *Zakonu o javnim skijalištima*.⁶⁴ Usluge podučavanja skijanju na skijalištima može da pruža pravno lice ili preduzetnik uz saglasnost skijaškog centra, koje ispunjava uslov **da ima zaključen ugovor o osiguranju korisnika usluga podučavanja od posledica nezgode**.

Turističke agencije kao davaoci turističkih usluga pri organizovanju putovanja iznajmljuju turističke autobuse, pri čemu osiguravaju ta vozila, radi sigurnosti putnika, ali i sopstvene

⁶⁰ "Službeni glasnik RS", Zakon o turizmu, br. 36/2009 i 88/2010, član 52. tačka 6.

⁶¹ Odredbom člana 129. Zakona o turizmu propisano je da privredna društva sa licencom za organizovanje turističkih putovanja moraju da usklade svoje poslovanje do 8. decembra 2005. godine

⁶² "Službeni glasnik RS", Zakon o turizmu, br. 36/2009 i 88/2010, član 53. stav. 1. do 5.

⁶³ Ibidem.

⁶⁴ "Službeni glasnik RS", Zakon o javnim skijalištima, br. 46/2006, član 62. stav 1. tačka 3.

sigurnosti, jer se u toku organizovanog turističkog putovanja mogu desiti razni nepredviđeni slučajevi koji mogu da se pokriju zaključivanjem ugovora o osiguranju.

Zakonom⁶⁵ su definisani uslovi pod kojim turistička agencija može da bude registrovana u Agenciji za privredne registre. Za obavljanje delatnosti turističkih agencija, odnosno organizovanje i realizacije putovanja, posredovanje u prodaji turističkih putovanja, agencija mora da ispunjava uslove propisane Zakonom o turizmu i da ima licencu. Ovim propisom se definišu i uslovi u pogledu kadrovske osposobljenosti. Posebnim pravilnikom definišu se uslovi kakav prostor i opremu agencija mora da ima.

Licenca se turističkoj agenciji izdaje ukoliko ima zaposlenu najmanje jednu osobu koja ispunjava propisane uslove u pogledu stručne spreme, koja se ne nalazi u postupku stečaja ili likvidacije i kojoj nije ranije oduzeta licenca. Takođe, da nije izrečena zaštitna mera zabrane obavljanja delatnosti, za vreme dok zabrana traje, niti je odgovornoj osobi zabranjeno vršenje delatnosti. Potrebno je i da poseduje važeću polisu osiguranja od odgovornosti iz delatnosti.

Prema članu 59. Zakona o turizmu, Licenca se izdaje preduzeću koje ima:

- (1) polisu osiguranja za svako turističko putovanje, ili*
- (2) polisu osiguranja u najnižem iznosu od 30.000 evra (organizator putovanja u zemlji i inostranstvu), odnosno u najnižem iznosu od 5.000 evra (organizator putovanja u zemlji), ili*
- (3) obezbeđena sredstva u iznosu od 30.000 evra (organizator putovanja u zemlji i inostranstvu), odnosno u iznosu od 5.000 evra (organizator putovanja u zemlji), koja se vode na posebnom dinarskom ili deviznom računu, ili*
- (4) garanciju banke na iznos od 30.000 evra (organizator putovanja u zemlji i inostranstvu), odnosno na iznos od 5.000 evra (organizator putovanja u zemlji).*

Polisa osiguranja, garancija banke, odnosno sredstva iz stava 1. tačka 5) ovog člana koriste se za povraćaj putniku razlike između ugovorene cene putovanja i cene putovanja snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju usluga obuhvaćenih programom putovanja i troškova povratka putnika u slučaju stečaja ili privremene nelikvidnosti organizatora putovanja.

Polisu osiguranja, sredstva i bankarsku garanciju u iznosima iz stava 1. tačka 5) ovog člana, organizator putovanja mora imati za sve vreme važenja licence.

⁶⁵ "Službeni glasnik RS", Zakon o pružanju usluga u turizmu, br. 45/2005

1.2. Osiguranje lica

Osiguranje lica obuhvata sve vrste osiguranja sa pokrivenim rizicima koji neposredno ugrožavaju čovekov život ili telo. U ove vrste osiguranja spadaju: zdravstveno osiguranje, osiguranje od nesrećnog slučaja (nezgode) i osiguranje života. Svaka od ovih vrsta osiguranja pojavljuje se u nizu oblika, a postoji i mogućnost njihovog kombinovanja u jednom poslu osiguranja.

Opšta svojstva osiguranja lica su: a) opasnost pokrivena osiguranjem ostvaruje se na osiguranikovoj ličnosti kao na, uslovno rečeno, predmetu koji se ne može iskazati kroz materijalnu vrednost, b) tako da cilj osiguranja lica ne može biti naknada štete, već isplata unapred ugovorene osigurane sume i c) materijalni interes nije uslov za ostvarivanje prava iz osiguranja.⁶⁶

Sva navedena osiguranja imaju izuzetan značaj u turizmu, iz razloga što klijenti davalaca turističkih usluga koriste ove vidove osiguranja radi sopstvene sigurnosti kada se nalaze van mesta stalnog boravka.

1.2.1. Zdravstveno osiguranje

Zdravstveno osiguranje je sistem za pokrivanje troškova zdravstvene zaštite unapred, preko doprinosa (Bizmarkov sistem) ili poreza (Beveridžov sistem) koji se uplaćuju u zajednički fond ili zavod zdravstvenog osiguranja za sve ili neke zdravstvene usluge određene zakonom, podzakonskim aktima ili polisom osiguranja (kod privatnog osiguranja). Zdravstveno osiguranje može se odnositi na ograničen ili sveobuhvatni raspon zdravstvenih usluga i može služiti kao potpuno ili delimično pokrivanje troškova određene usluge, leka ili medicinskog sredstva. Povlastice se mogu sastojati u pravu na određene zdravstvene usluge ili na refundaciju osiguraniku za određene troškove. Državno zdravstveno osiguranje uređuje i vodi država, privatno osiguranje je takođe uređeno zakonom i sprovode ga društva za osiguranje. Obavezno zdravstveno osiguranje pokriva osnovni paket zdravstvenih usluga propisanih zakonom. Dobrovoljno osiguranje zaključuju ona lica koja nisu obavezno osigurana po zakonu, bilo za osnovni ili dodatni paket usluga (dodatno osiguranje).⁶⁷

Za ovaj rad su posebno bitna dva vida zdravstvenog osiguranja, koja će biti obrađena, a to su: *dobrovoljno zdravstveno osiguranje* i *putničko zdravstveno osiguranje*.

Ove vidove osiguranja zaključuju korisnici turističkih usluga da bi se obezbedili od mnogih neželjenih slučajeva (nezgoda) koji mogu da ugroze njihovo zdravlje.

U Zakonu o zdravstvenom osiguranju po prvi put se u našem osiguranju uvodi dobrovoljno zdravstveno osiguranje kao mogućnost koja se daje *društvima za osiguranje*.

⁶⁶ Šulejić P., Vujović R., Mrkšić D., Žarković N., Rašeta J., Miloradić J., op. cit., str. 12

⁶⁷ Vidanović I. (2006), „Rečnik socijalnog rada“

Predviđena je mogućnost osiguranja za lica koja nisu obuhvaćena zakonom kao i ona koja žele veći obim prava (nabrajaju se u Zakonu).⁶⁸

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje treba da ostane kao zakonska mogućnost i da se tim osiguranjem bave društva za osiguranje, ali bi postojeću odredbu trebalo proširiti u smislu odgovora na sledeća pitanja:⁶⁹

- da li su osiguranici po tom osnovu zastupljeni u postojećim organima upravljanja i na koji način ili imaju paralelno svoje organe;
- da li se plaća doprinos ili premija;
- da li u plaćanju doprinosa učestvuje poslodavac.

U vezi sa ovim pitanjima postoje različita rešenja. Pošto se radi o različitim pravima koja se ne bi mogla svrstati u jednu kategoriju, trebalo bi ih izraziti u vidu više “paketa” počev od najužeg do najšireg obima onih prava koja nisu uključena u obavezno osiguranje ili podležu participaciji, odnosno prelaze određeni standard. Dve kategorije mogućih prava u okviru dobrovoljnog osiguranja su: pregled i lečenje u ustanovi koju želi pacijent, da lekara sam izabere, korišćenje dijagnostičkih metoda koje zahteva i smeštaj u posebnim uslovima. Da bi ta prava mogla da se izraze, bilo bi potrebno da postoji dokument Zavoda o tome šta se podrazumeva pod standardnim uslovima.

“Dobrovoljno zdravstveno osiguranje je vrsta neživotnog osiguranja. Dobrovoljno zdravstveno osiguranje ugovara se kao dugoročno osiguranje, na period koji ne može biti kraći od 12 meseci od dana početka osiguranja osim ako ovom uredbom drukčije nije uređeno, kao i u slučaju kada svojstvo obavezno osiguranog lica traje kraći period u skladu sa propisima iz obaveznog zdravstvenog osiguranja. Davalac osiguranja obavezan je da zaključi ugovor o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju sa svim licima, odnosno da zaključi ugovor za sva lica za koja ugovarač iskaže jasnu nameru da sa tim davaocem osiguranja zaključi ugovor o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, pod uslovima propisanim ovom uredbom, bez obzira na rizik kojem je osiguranik izložen, odnosno bez obzira na godine života, pol i zdravstveno stanje osiguranika. Ugovor o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju zaključuje davalac osiguranja sa ugovaračem osiguranja, odnosno osiguranikom. Ugovor može da se zaključi i za članove porodice osiguranika. Ako ugovarač i osiguranik nisu isto lice, za ugovaranje dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja potrebna je pismena saglasnost osiguranika, osim kod kolektivnog osiguranja. Ugovarač je dužan da davaocu osiguranja plaća premiju osiguranja u rokovima utvrđenim ugovorom o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, odnosno polisom osiguranja. Visinu premije osiguranja određuje davalac osiguranja u skladu sa Zakonom i ovom uredbom. Davalac osiguranja ne može povećati visinu premije osiguranja u periodu za koji je zaključen ugovor o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju. Izuzetno od stava 3. ovog člana kod ugovora zaključenih na više godina premija osiguranja može se promeniti posle isteka perioda od 12

⁶⁸ Popić M., Latinović M., Savić M., Gnjata V. (2003), *Zdravstvo i zdravstveno osiguranje RS-zbirka propisa-(drugo dopunjeno izdanje)*, Doboj

⁶⁹ Stamatović M., Jakovljević Đ., Legetić B., Martinov-Cvejin M. (1997), *Zdravstvena zaštita i osiguranje*, Beograd, str. 414

meseci od dana zaključivanja ugovora o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju, odnosno na svakih 12 meseci do isteka roka na koji je ugovor o osiguranju zaključen.”⁷⁰

Što se tiče upravljanja sredstvima iz dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja nema potrebe da, pored toga što se ona posebno vode, postoje i određeni organi jer se prava i međusobne obaveze utvrđuju ugovorom između zavoda i osiguranika. To isto važi i kada su u pitanju kolektivni ugovori, kada neka radna organizacija dodatno osigurava svoje radnike.

U dobrovoljnom osiguranju ugovarači plaćaju premiju ako je osiguranje zaključeno kod akcionarskog društva za osiguranje.

Dobrovoljno zdravstveno osiguranje je dopuna paketu usluga osnovnog osiguranja, kojim se omogućava brža usluga, kao i viši standard usluge, bez dugotrajnog čekanja pri čemu osiguranik sam bira opseg zdravstvene zaštite i usluga prema svojim potrebama i mogućnostima.

Građani-osiguranici mogu za sebe i za svoje članove porodice dobrovoljnim zdravstvenim osiguranjem osigurati dodatna prava iz zdravstvene zaštite koja nisu obuhvaćena obaveznim zdravstvenim osiguranjem. Uslove i način korištenja prava iz dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja utvrđuju zavodi dobrovoljnog zdravstvenog osiguranja.⁷¹

Ugovaranjem dopunskog zdravstvenog osiguranja, pored zdravstvene zaštite koja se ostvaruje kroz obavezno zdravstveno osiguranje, obezbeđuju se materijalna sredstva za pokriće troškova hiruških intervencija i/ili lečenja težih bolesti.

Ovo osiguranje se ugovara samostalno, a može se zaključiti i uz kolektivno osiguranje zaposlenih od posledica nesrećnog slučaja.

Dopunskim zdravstvenim osiguranjem nisu pokrivene bolesti koje je osiguranik imao pre zaključenja ovog osiguranja, kao ni operacije koje su izvršene pre zaključenja ovog osiguranja, odnosno za koje je ranije utvrđena potreba.

Premija osiguranja plaća se mesečno obustavom od zarade, visina premije zavisi od visine osigurane sume koju ugovori sam korisnik osiguranja/osiguranik.

Zdravstveno osiguranje klijenti u turizmu koriste da bi zaštitili prvenstveno svoje zdravlje, zdravlje svoje porodice jer je ono najbitnije u životu svakoga čoveka. Ovo osiguranje podrazumeva slučajeve koji zahtevaju medicinsku pomoć ili smeštaj u bolnici. Različiti vidovi zdravstvenog osiguranja mogu se odnositi na obolenja ili povrede kao posledica nesrećnog slučaja, a mogu obuhvatati i troškove repatrijacije u zemlju stalnog boravka kod težih obolenja (ili kod smrtnih slučajeva). Turističke agencije posebno preporučuju određene vidove

⁷⁰ Uredba o dobrovoljnom zdravstvenom osiguranju (prečišćen tekst), Službeni glasnik R. Srbije, br. 49/09

⁷¹ Zakon o zdravstvenom osiguranju, „Službene novine FBiH“, dopunjen i izmenjen 01.01.2009. godine

zdravstvenog osiguranja kod aranžmana čija je realizacija povezana sa visokim stepenom rizika (avanturistička putovanja, kao što je penjanje po liticama, safari i slična putovanja).⁷²

1.2.1.1. Putničko zdravstveno osiguranje

Putničko zdravstveno osiguranje je relativno nova vrsta osiguranja, nastala iz ideje da se ljudima na turističkim, službenim ili putovanju u inostranstvo iz bilo kog razloga u slučaju potrebe pruži odgovarajuća zdravstvena usluga. Predmet osiguranja predstavlja iznenadna bolest ili nesreća, koja može da se dogodi. U tim slučajevima, polisom su pokriveni troškovi bolničkog i vanbolničkog tretmana, lekova, zavoja i drugih medicinskih sredstava, propisanih od strane lekara, troškovi prevoza do najbliže bolnice, troškovi eventualne neophodne operacije, prevoz bolesnika ili njegovih posmrtnih ostataka do mesta boravka i sl.⁷³

To osiguranje iz godine u godinu dobija sve više na značaju, tako da neke države članice Evropske Unije, uslovljavaju da putnik iz treće zemlje prilikom prelaska njihove granice, pored putne isprave mora da poseduje i polis putničkog zdravstvenog osiguranja.

Putničkim zdravstvenim osiguranjem obično se bave specijalizovane osiguravajuće kompanije koje sklapaju ugovore po celom svetu sa zdravstvenim ustanovama, specijalističkim ordinacijama, dijagnostičkim centrima i sl. čije usluge mogu da koriste vlasnici njihove polise, u slučaju da im ona bude potrebna. Te osiguravajuće kompanije ili imaju svoje biroe u velikom broju gradova u svetu, ili ugovore sa domicilnim osiguravajućim kućama pojedinih zemalja koje koriste njihove usluge.

Osiguraniku se, prilikom zaključivanja ugovora o putničko-zdravstvenom osiguranju, nudi korišćenje zdravstvenih usluga u odnosu na geografsko područje na kome će boraviti, broj dana provedenih na putu i visine osiguravajućeg pokrića. Tako se, npr. prema geografskom području može da uzme polisa koja važi:⁷⁴

- u svim zemljama sveta, osim zemalja Šengenskog sporazuma, SAD, Kanade i Japana,
- u svim zemljama sveta, osim SAD i Japana,
- u svim zemljama sveta.

Zavisno od toga koje geografsko područje je osiguranik izabrao, koju visinu pokrića i koliko dana će da boravi u inostranstvu, iznosiće i cena osiguravajuće zaštite.

⁷² Spasić V., op. cit., str. 139

⁷³ "Krajina-osiguranje" dd Banjaluka, Uslovi za putničko zdravstveno osiguranje.

⁷⁴ Šipka D., Marović B. (2003), *Ekonomika osiguranja*, Banja Luka, str. 279

Cene osiguranja koju obračunavaju društva za osiguranje prikazana je na primeru osiguranja ddor Novi Sad. Cena putničkog zdravstvenog osiguranja sa asistencijom za 10 dana boravka u inostranstvu za lica od 18 do 65 godina:⁷⁵

Gde važi polisa	Porodični paket *(EUR)	Individualna polisa (EUR)	Osiguravajuće pokriće (EUR)
Sve zemlje sveta osim SAD, Kanade, Japana i Australije	18,06	9,03	10.000,00
Sve zemlje sveta osim SAD, Kanade, Japana i Australije	23,94	11,97	30.000,00
Sve zemlje sveta	39,9	19,95	30.000,00

Tabela 3. Putničko zdravstveno osigurnje DDOR Novi Sad; Izvor: www.ddor.co.rs

*Porodični paket podrazumeva osiguranje za oba roditelja i maloletnu decu, ili jednog roditelja i najmanje troje maloletne dece.

Osigurani događaj počinje sa početkom medicinskog tretmana, a završava se kada, po medicinskoj odluci, nema više bilo kakve potrebe za tretmanom.⁷⁶

Osiguravač nije u obavezi da nadoknadi troškove lečenja kada se radi o hroničnim bolestima i njihovim posledicama, bolestima i nesrećnim slučajevima koji su rezultat ratova, sportske rizike sportista na raznim takmičenjima, povrede uzrokovane namernom samopovredom ili samoubistvom, odstranjivanje fizičkih mana ili anomalija (kozmetički tretman) i sl.

U slučaju iznenadne bolesti ili nesrećnog slučaja, osiguranik je u obavezi da pokaže lekaru ili osoblju zdravstvene ustanove polisu osiguranja i da, ukoliko je to moguće, odmah kontaktira sa svojim osiguravačem. Ako iz bilo kog razloga to ne može da učini odmah, obavezan je da informiše osiguravača najkasnije pet dana posle osiguranog slučaja.

⁷⁵ <http://www.ddor.co.rs/sr/osiguranje/imovina/putnicko.asp>, od utorka 15. februara, 2011. godine

⁷⁶ Visina pokrića iz polise predstavlja gornji limit obaveze osiguravača, a broj dana se kreće od jedan do tri stotine šezdeset pet.

Polisa putničko-zdravstvenog osiguranja. Za osiguranje zdravstvene zaštite za vreme boravka u inostranstvu moguće je zaključiti osiguranje za pokriće lekarskih usluga i lečenja od akutnih obolenja. Može se odabrati osigurana suma do koje osiguravajuće društvo pokriva troškove lečenja u inostranstvu. Tako na primer, kao jedna od vodećih turističkih agencija na prostorima Republike Srpske-“Bobar-tours”⁷⁷, pruža svojim klijentima polisu putničkog zdravstvenog osiguranja (*Slika 18.*).

Slika 18.

Paket putnog osiguranja ne pokriva obavezno zdravstveno osiguranje, koje putnik posebno plaća, uz zahtev za izdavanje ulazne vize.

1.3. Osiguranje od posledica nesrećnog slučaja-nezgode

Savremeni čovek je svakodnevno izložen različitim opasnostima koje neprekidno prete da ugroze njegov integritet, bilo da se nalazi na radnom mestu, kod kuće, u prevozu ili bilo gde drugde. U njegovom životu i radu su prisutni raznovrsni uzroci nastanka štetnog događaja koje su osiguravači kroz svoje uslove i tarifne sisteme standardizovali kao rizik nezgode.⁷⁸ Ovim rizikom, u stvari, osiguravajuće organizacije pokrivaju opasnosti od posledica nesrećnog slučaja-smrt, potpuni ili delimični invaliditet, prolaznu nesposobnost za rad ili narušenje zdravlja koje zahteva lekarsku pomoć.

Osiguranje pod pojmom invaliditeta podrazumeva trajni gubitak radne sposobnosti, a koji može biti potpun (100%) ili delimičan (1-99%).

Pod pojmom prolazne nesposobnosti osiguranje podrazumeva nesposobnost u obavljanju redovnih aktivnosti, a narušeno zdravlje podrazumeva samo one povrede i obolenja koje su posledice nesrećnog slučaja.

⁷⁷ "Bobar-tours" je vodeća turistička agencija u Republici Srpskoj. Ostvaruje godišnje 50.000 noćenja u zemlji i inostranstvu i organizuje redovne školske ekskurzije za oko 80 škola. Ima poslovnice u: Bijeljini, Sarajevu, Banja Luci, Modriči. Pomenuta agencija je dobitnik brojnih domaćih i međunarodnih priznanja iz oblasti turizma.

⁷⁸ Vujović R. (2009), *Upravljanje rizicima i osiguranje*, Beograd, str. 450

Što se tiče davalaca turističkih usluga (turističkih kompleksa), neophodno je da se njihovi gosti osiguraju iz razloga što postoji rizik od povrede na bazenima (prelom ruke, noge) zbog klizave podloge, mogućnost klizanja na kupalištu, zatim pojava davljenja u vodi, ili ako neko od pacijenata predugo ostane u vodi bez nadzora ljekara, itd.

U turizmu može doći do mnogobrojnih neželjenih posledica prilikom raznih nesrećnih slučajeva. Upravo zbog toga jeste poželjno da se klijenti osiguraju od ovog vida nezgode, jer iz tog razloga mogu da se opuste i uživaju za vreme svog godišnjeg odmora.

Davaoci turističkih usluga koji u svoju ponudu uključuju sportsko-rekreativne ili pustolovne aktivnosti (skijanje, ronjenje, jedrenje, jahanje, gorsko-planinsko vođenje, splavarenje, uključujući i rafting, vožnju kanuima i drugim sličnim plovilima, padobransko jedrenje (paragliding), skakanje s užetom (bungee-jumping) i sl.) trebali bi da **osiguraju korisnike usluga od posledica nesrećnog slučaja**.

Ostale turističke usluge su iznajmljivanje pribora i opreme za sport i rekreaciju, kao što su sandoline, daske za jedrenje, bicikli na vodi, suncobrani, ležaljke i sl., a mogu ih pružati osobe koje su **korisnike usluga osigurali od posledica nesrećnog slučaja**.

Turističke agencije obezbeđuju i svoje zaposlene od raznih nezgoda ili povreda, kojima su izloženi. Naročito za zaposlene koji su pratioci na turističkim putovanjima (vodiči, vozači autobusa i sl.), jer je upravo ova kategorija zaposlenih najpodložnija mnogobrojnim rizicima koje agencija pokriva osiguravajućim polisama.

Turistička agencija u velikom broju slučajeva zaključuje **kolektivne ugovore** o osiguranju. Ovde spadaju svi oni vidovi osiguranja od posledica nesrećnog slučaja, po kojima turističke agencije osiguravaju svoje zaposlene i lica kojima prodaju određene usluge, kao što su: smeštaj, prevoz, zabava i razonoda i sl. U svim tim slučajevima zajedničko im je to što je uz osiguranje tih lica od posledica nesrećnog slučaja uključeno, bez obzira ko plaća premiju, i osiguranje odgovornosti ugovorača osiguranja prema tim licima za štete koje bi nastale na njihovoj ličnosti ili imovini.

Na ovaj način turistička agencija (organizator putovanja) zaključuje veliki broj osiguranja, bez obaveze da svaki osiguranik individualno zaključuje polisu osiguranja. Tako da su kolektivni ugovori mnogo jednostavniji za poslovanje turističkih agencija, naročito u slučaju osiguranja putnika-kada su organizovana turistička putovanja u inostranstvo (školske ekskurzije, i drugi vidovi organizovanih putovanja turističkim autobusima).

1.3.1. Kolektivno osiguranje gostiju, posetilaca i turista

Ovde spadaju svi oni vidovi osiguranja od posledica nesrećnog slučaja, po kojima razne privredne organizacije i druga lica osiguravaju svoje goste kojima prodaju određene usluge, kao što su: smeštaj, prevoz, zabava i razonoda i sl. U svim tim slučajevima zajedničko im je to što je uz osiguranje tih gostiju od posledica nesrećnog slučaja uključeno, bez obzira ko plaća premiju, i

osiguranje odgovornosti ugovarača osiguranja prema tim gostima za štete koje bi nastale na njihovoj ličnosti ili imovini. Tu spadaju sledeći vidovi osiguranja:⁷⁹

- osiguranje hotelskih i banjskih gostiju;
- osiguranje kupališnih gostiju i
- osiguranje turista i izletnika.

1.3.1.1. Osiguranje hotelskih i banjskih gostiju

Sprovodi se po Opštim pravilima i Dopunskim odredbama za osiguranje hotelskih i banjskih gostiju od posledica nesrećnog slučaja. Ugovarač može biti svako hotelsko preduzeće, uprava banje i druga pravna i fizička lica koja imaju dozvolu za izdavanje prenoćišta (smeštaja) gostima.

Ovo se osiguranje smatra kolektivnim, pa su njime obuhvaćena sva lica u svojstvu hotelskog, odnosno banjskog gosta bez obzira na zdravstveno stanje (osim duševno obolelih), opštu radnu sposobnost i godine starosti (uz ograničenja pomenuta ranije za lica ispod 16 i preko 70 godina starosti). Osiguranje počinje od momenta uvođenja gosta u propisanu evidenciju gostiju i traje sve do prestanka toga svojstva, bez obzira gde se osigurano lice u tom međuvremenu nalazi i kakve poslove obavlja.

Premiju može plaćati ugovarač iz svojih sredstava, a može je naplaćivati i od svojih gostiju uz cenu svojih usluga (prenoćišta). U ovom poslednjem slučaju neće se smatrati osiguranim onaj gost koji izričito odbije da plaća premiju za osiguranje. Premija je tarifom utvrđena za svaki dan trajanja osiguranja, a obračunava se i plaća na kraju svakog meseca.

1.3.1.2. Osiguranje kupališnih gostiju

Obavlja se po Opštim pravilima i Dopunskim odredbama za osiguranje gostiju javnih kupatila od posledica nesrećnog slučaja. Osiguranje traje od momenta ulaska svakog gosta s kupljenom ulaznicom u prostor kupatila i prestaje kada je obučen napustio taj prostor. Osiguranje se odnosi na nesrećne slučajeve koji zadese osiguranog gosta u prostoru kupatila ili na vodi, a isto tako i na nesrećne slučajeve koji nastanu izvan toga prostora pod uslovom da je u vreme njihovog nestanka odelo osiguranika bilo u kabini ili na drugom, za to određenom mestu kupatila.

Premija se plaća za svakog gosta prema broju prodatih ulaznica za kupatilo uz obračun na kraju meseca.

1.3.1.3. Osiguranje turista i izletnika

Sprovodi se po Opštim pravilima i Dopunskim odredbama za osiguranje turista i izletnika od posledice nesrećnog slučaja. Kao ugovarač ovde se pojavljuju radne i druge organizacije koje

⁷⁹ Jovanović V. (1965), *Priručnik o osiguranju*, Zagreb, str. 164-165

po svojoj delatnosti organizuju grupne izlete i vrše prevoz turista i izletnika do određenog mesta.⁸⁰

Osiguranjem su obuhvaćeni nesrećni slučajevi koji zadese turiste, odnosno izletnike kako u odlasku i povratku sa izleta (puta), tako i za sve vreme bavljenja u mestu izletišta, a isto tako i one koji nastanu za vreme čekanja na kupovinu karte za izlet ili na prijavljivanje za izlet, za vreme čekanja na polazak na za to određenom zbornom mestu, kao i neposredno po povratku s izleta, dok se izletnik ne udalji s mesta određenog za razilaženje s izleta. Lica koja se po svom službenom pozivu nalaze sa izletnicima, bilo kao organizatori, ili kao vođiči, šoferi, kondukteri i sl. ne mogu se uključiti u osiguranje na ovaj način.

Premija se računa za svaki dan trajanja puta, odnosno izleta, a obračunava se i plaća na kraju svakog meseca.

Sva navedena lica, bilo da su hotelski ili banjski gosti, gosti javnih kupatila, posetioci raznoraznih kulturno-umetničkih priredbi, turisti ili izletnici, osiguravaju se samo za slučaj smrti i za slučaj invaliditeta. Izuzetno se turisti i izletnici mogu osigurati i za slučaj nesposobnosti (privremene) za vršenje redovnog zanimanja⁸¹. A isto tako se kod ovih lica može uključiti i osiguranje troškova lečenja, što je posebno interesantno kad su u pitanju strani turisti.

1.4. Osiguranje života

Osiguranje života je vid dobrovoljne štednje osiguranika ili ugovarača osiguranja, koji se po isteku trajanja perioda osiguranja ili po nastanku osiguranog slučaja, isplaćuje korisniku osiguranja. U zavisnosti od ugovorenog vida osiguranja, dogovorenih dodatnih paketa i sl. korisniku osiguranja se nakon završenog perioda trajanja osiguranja isplaćuje odgovarajući iznos uvećan za odgovarajući procenat zarade osiguravajućeg društva.

Osiguranje života je vid pokrića kojim se osiguravač obavezuje da će, na osnovu plaćenih premija osiguranja, isplatiti osiguraniku ili licu koje on odredi osiguranu svotu za slučaj smrti određene osobe (osiguranika ili drugog osiguranog lica), odnosno za slučaj doživljenja određenog vremena, to jest ugovorenog broja godina. Najznačajnije vrste osiguranja života su osiguranje za slučaj smrti i za slučaj doživljaja.

Ovo osiguranje se ne zaključuje pri korišćenju turističkih usluga, iz razloga što je dugoročno tako da nema razloga da ga putnici ili korisnici turističkih usluga zaključuju prilikom svog boravka na određenoj destinaciji.

Davalac turističkih usluga može da zaključi kolektivno osiguranje života za zaposlene. Ova osiguranja često imaju dobre efekte za ugovarača osiguranja (poslodavca) jer obezbeđuju najbolje kadrove na tržištu turističkih usluga.

⁸⁰ Jovanović V., op. cit. str. 166

⁸¹ Ibidem.

2. Osiguranje imovine od raznih opasnosti

Davaocima turističkih usluga, kao i turističkim kompleksima prete mnogobrojni rizici. Stoga, je potrebno da se njihovi imovinski objekti osiguraju od rizika od kojih bi mogli da budu ugroženi. Najčešći rizici koji prete ovakvim objektima su:

- 1) rizik od požara i drugih opasnosti (eksplozija);
- 2) rizik od provalne krađe; i
- 3) osiguranje od odgovornosti.

Što se tiče ovih vrsta rizika, oni mogu biti u velikoj meri pogubni za turističke objekte ukoliko se turistički kompleks ne osigura od ovih vrsta rizika. Rizik od požara se može javiti zbog raznih vidova nepažnje, a gubici su ogromni i u velikom broju slučajeva nepopravljivi, naročito ako su u pitanju ljudski životi. Rizik od eksplozije predstavlja jedan od najrazornijih vidova rizika, a posledice koje nosi sa sobom su nenadoknadive. Rizik od provale nalaže da se osiguraju stvari koje klijenti nose sa sobom radi njihove sigurnosti. Na primer, u hotelu ako se ostave neke vredne stvari-da se smeste u sef i sl.

2.1. Rizik od požara i eksplozije

U turističkim objektima (turističke agencije, hoteli) i turističkim kompleksima (banje, nacionalni parkovi) može da dođe do raznih opasnosti. *Požar* i *eksplozija* su rizici koji mogu pogoditi davaoce ovih usluga. Tako da bi trebalo preduzeti mere kojima bi se umanjila nastala šteta u slučaju ovih događaja. Ali i pored svih mera može doći do ovih opasnosti, zbog čega je poželjno da se zaključi osiguranje koje će pokriti posledice nastalih štetnih događaja. Tako bi davaoci ovih usluga trebali zaključiti ugovore sa društvima za osiguranje u smislu zaštite od štetnih posledica.

Požar je proces koji sačinjava kontinuirani niz uzastopno-posledičnih događaja, u direktnom vremenu u kome različite količine toplotne energije prouzrokuju štetne ishode na ljude, materijalna dobra i životnu sredinu.⁸² Uzrok i posledice požara, nezavisno od stanja i promena u okruženju, posledice su fizičkih i hemijskih procesa uslovljenih karakteristikama tehnoloških procesa, ugrađenih građevinskih materijala, koncentracije zapaljivih materija, pouzdanošću ugrađenih tehničkih sistema zaštite i dr.

Posledice požara su brojne i izražavaju se u gubicima ili povredama ljudi, neposrednim izgubljenim materijalnim vrednostima, posrednim materijalnim gubicima kao što su zastoji u proizvodnji i sve ovo utiče na utvrđivanje odgovornosti za nastali požar i prava i obaveza koja proističu iz utvrđenog Ugovora o osiguranju ljudi i materijalnih dobara od rizika od požara i nekih drugih opasnosti.

⁸² Vujović R., op. cit., str. 282

Iako su turistički kompleksi, hoteli i bolnice različiti po svojoj nameni, u pogledu protivpožarne zaštite ipak je moguće postaviti zajedničke projektne zahteve za ove objekte.

Za protivpožarnu zaštitu davaoca turističkih usluga, hotela i bolnica postoje tehnički propisi-standardi. Propisi određuju preventivne mere koje se odnose na građevinsko projektovanje, raspored prostorija, hodnika, stepenica, protivpožarne zidove i vrata, nužnih izlaza, snabdevanje električnom energijom i vodom, uključujući ovde i dovođenje dima i druge tehničke mere požarne preventive.⁸³

Propisi određuju sistem protivpožarne zaštite koju čine tri osnovna sistema: ručni protivpožarni aparat i hidranti, dojava požara i detekcija gasova i stabilni automatski sistemi, a njima se može dodati organizacija vatrogasne službe sa mobilnom protivpožarnom opremom.

Eksplorzija se može definisati kao događaj koji vodi brzom povećanju pritiska. Ona nastaje usled vrlo brzog oslobađanja energije. Oslobađanje energije mora da bude dovoljno naglo da bi izazvalo lokalnu akumulaciju energije na mestu eksplozije. Ova energija se tada rasipa različitim načinima kao što je to stvaranje talasa pritiska, letenje predmeta koji su izbačeni eksplozijom, toplotno zračenje, akustična energija ili fizičko pomeranje opreme. Oštećenje usled eksplozije je izazvano rasutom energijom.⁸⁴ Postoje *fizičke* i *hemijske* eksplozije.

Verovatnoća nastanka ove opasnosti u turističkim objektima, prvenstveno banjskim kompleksima je prisutna zbog koncentracije raznih zapaljivih supstanci koje koriste zdravstveni radnici. Zbog toga se preporučuje puna pažnja pri rukovanju opasnih supstanci. Jer u banjskim kompleksima borave posetioci, pa bi štete pri nastanku ovog rizika bile totalne i nepopravljive.

Moguće je da požar vodi do eksplozije i da eksplozija može da vodi do požara i sekundarnih eksplozija, ako su obuhvaćeni sagorljivi gasovi ili tečnosti. Hotelski objekti koriste kotlove za grejanje, u slučaju pregrevavanja, takođe može doći do eksplozije, u prostorijama gde je gas i sl.

2.2. Rizik (osiguranje) od provalne krađe

Ovo osiguranje se zaključuje u slučaju ako davalac turističkih usluga pretrpi štetu usled krađe u skladu sa uslovima osiguranja.

Osiguranjem su obuhvaćene štete nastale:

- odnošenjem, uništenjem ili oštećenjem osigurane stvari;
- oštećenja građevinskih delova, instalacija i opreme u kojima se nalaze osigurane stvari prilikom izvršenja ili pokušaja izvršenja provalne krađe odnosno, razbojništva.

⁸³ Vujović R., Kapidžić Lj. (2008), *Preventiva u osiguranju*, Beograd, str. 155

⁸⁴ Vujović R., *op. cit.*, str. 317

Osigurane opasnosti (rizici):

- provalna krađa (izvršenje ili pokušaj);
- razbojništvo (izvršenje ili pokušaj);
- obest (vandalizam) u toku izvršenja krađe.

Korisnici usluga na turističkom putovanju mogu pretrpeti krađu u hotelima, zatim prilikom transporta do željene destinacije ili prilikom boravka na samoj destinaciji.

Klijenti mogu osigurati svoje stvari od krađe i na taj način da kao vlasnici predmeta osiguraju svoje stvari, dok se vlasnici hotela (turističkih objekata) osiguravaju od odgovornosti za ukradene stvari svojih klijenata (krađa nakita, novca, ili neke druge vredne stvari, zatim krađa automobila sa hotelskog parkirališta i sl.). Posledice rizika krađe stvari klijenata pokriva osiguranje od odgovornosti.

2.3. Osiguranje od građanske odgovornosti

Osiguranje od opšte odgovornosti pokriva izvore opasnosti u obavljanju industrijske, zanatske i profesionalne delatnosti i stvari. U novije vreme sve je više obaveznih osiguranja od odgovornosti, kao posrednika osiguranja, aktuara, revizora, lekara, arhitekata, turističkih agencija iz obavljanja delatnosti.⁸⁵

U uslovima osiguranja pokriće odgovornosti se ograničava na razne načine da rizik ne bi izmakao kontroli. Cilj osiguranja od profesionalne odgovornosti je zaštita od nenamernih propusta u granicama zakonske odgovornosti.⁸⁶

Smatra se da je osigurani slučaj nastao kad je učinjena radnja odnosno nastalo propuštanje pri obavljanju delatnosti označene u polisi, posedovanja neke stvari i dr. (izvor opasnosti) kojim je prouzrokovana šteta nekom licu. Ako je šteta nastala zbog propuštanja smatra se, u slučaju sumnje, da je propuštanje nastalo dan kad se propuštena radnja najkasnije morala preduzeti da bi se izbeglo nastupanje štete.⁸⁷

2.3.1. Odgovornost prema putnicima

Pored obaveznog osiguranja o kome je bilo reči kao uslova za licencu, može da se zaključi i osiguranje koje bi pokrilo štetu koja nije obuhvaćena obaveznim osiguranjem. Ugovorom o osiguranju se posebno obezbeđuje pokriće građanske odgovornosti za štete koje pretrpi putnik usled neispunjenja, delimičnog ili neurednog ispunjenja obaveza osiguranika kao organizatora putovanja, tako da ova odgovornost obuhvata i obavezno osiguranje koje obezbeđuje i pokriće odgovornosti za štete prouzrokovane zbog nemogućnosti osiguranika, turističke agencije, da izmiri troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka putnika sa putovanja u

⁸⁵ Pak J., *Osiguranje ugovorne i vanugovorne odgovornosti, (Osiguranje od odgovornosti pojedinih profesija)*, Zlatibor, 2010.

⁸⁶ *Ibidem*.

⁸⁷ Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d. (1992), *Opšti uslovi za osiguranje*, str. 8

mestu polaska u zemlji i inostranstvu.⁸⁸ Ugovara se zajedno sa polisom osiguranja od opšte odgovornosti iz delatnosti, čime organizator turističkih paket aranžmana ima potpunu zaštitu od mogućih odštetnih zahteva po osnovu izvan ugovorne ili profesionalne odgovornosti.

Kako putnik u slučaju da dođe u situaciju da naplati štetu od osiguravajućeg društva to može da učini definisano je odredbama čije su sastavni deo ugovora i uslova za osiguranje od odgovornosti iz delatnosti turističkih agencija, koji je ona potpisala sa njenim osiguravajućim društvom. Drugim rečima, putnici mogu da podnose zahtev za naknadu štete koja je ugovorena važećom polisom i zato je potrebno da kada reše preko koje agencije će da letuju, znaju i preko koje osiguravajuće kuće u slučaju nepredviđenih okolnosti su polisom zaštićeni od rizika i eventualno kome mogu da podnesu zahtev za naknadu štete.

2.3.2. Odgovornost prema poslovnim partnerima

Najvažniji poslovni partneri turističkih agencija su davaoci ugostiteljskih usluga-**hotelijeri**. Hotelska preduzeća predstavljaju izuzetno važne poslovne partnere turističkim agencijama. Bez hotelskih preduzeća, turističke agencije ne bi mogle zadovoljiti potrebe turista za smeštajem, ishranom i drugim uslugama tokom putovanja. Stoga je ekonomski interes agencija razvijanje što uspešnije poslovne saradnje sa hotelskim preduzećima.⁸⁹

Međusobni odnosi hotelskih preduzeća i turističkih agencija u praksi su veoma kompleksni i često opterećeni i određenim problemima. Da bi poslovna saradnja bila uspešna ona mora biti obostrano ekonomski korisna i zasnovana na međusobnom poverenju. Pretpostavka za uspešnu i dugoročnu poslovnu saradnju je visok stepen profesionalne odgovornosti i savesnosti oba poslovna partnera.

Obaveze turističke agencije prema hotelijerima definisane su u **Zakonu o obligacionim odnosima**.⁹⁰

Turistička agencija ima obavezu da obaveštava ugostitelja o toku popunjavanja smeštajnih kapaciteta. Ukoliko nije u mogućnosti da popuni sve angažovane smeštajne kapacitete, potrebno je da turistička agencija u ugovorenim ili uobičajenim rokovima obavesti ugostitelja o tome i da mu dostavi listu gostiju, kao i da u obaveštenju odredi rok do koga ugostitelj može slobodno raspolagati angažovanim kapacitetima.⁹¹

⁸⁸ Nakon afere sa "Conteovim" putnicima koji su ostali bez smeštaja u egipatskom letovalištu Tabi, iz resornog ministarstva agencijama je stigao dopis da im polise nisu validne, i da ako žele da zadrže licence, moraju da kupe nove. (Ministarstvo trgovine i turizma R. Srbije)

⁸⁹ Spasić V., op. cit., str. 103

⁹⁰ "Zakon o obligacionim odnosima sa registrom pojmova", op. cit., 1993. god.

⁹¹ Ibidem, član 886., odeljak 2., Obaveza obaveštavanja, str. 216

Ugostiteljski kapaciteti koji u listi gostiju nisu označeni kao popunjeni, smatraju se slobodnim od dana prijema te liste od strane hotela za period na koji se lista odnosi. Posle proteka tog roka turistička agencija ponovo stiče pravo da popunjava angažovane smeštajne kapacitete.⁹²

Turistička agencija ne može licima koja šalje u ugostiteljski objekat zaračunavati veće cene za ugostiteljske usluge od onih koje su predviđene *ugovorom o alotmanu*⁹³ ili ugostiteljskim cenovnikom. Ukoliko ugovorom nije drugačije određeno, cenu pruženih ugostiteljskih usluga plaća ugostitelju turistička agencija polise izvršenih usluga. Ugostitelj ima pravo da zahteva plaćanje odgovarajuće akontacije.⁹⁴

Na privremeno odustajanje od korišćenja angažovanih smeštajnih kapaciteta turistička agencija ima pravo, a da time ne raskine ugovor o alotmanu niti stvori za sebe obavezu naknade štete ugostitelju, ukoliko u ugovorenom roku pošalje obaveštenje o odustanku od korišćenja. Ako rok obaveštenja o odustanku nije određen ugovorom, utvrđuje se na osnovu poslovnih običaja u ugostiteljstvu. U slučaju da obaveštenje o odustanku ne bude poslato u predviđenom roku, ugostitelj ima pravo na naknadu štete.

Turistička agencija može odustati od ugovora u celini bez obaveze da nadoknadi štetu ako obaveštenje o odustanku pošalje u ugovorenom roku. Ugovorom o alotmanu se može predvideti posebna obaveza turističke agencije da popuni angažovane ugostiteljske kapacitete. Ako u tom slučaju ne popuni angažovane ugostiteljske kapacitete, turistička agencija je dužna da plati ugostitelju naknadu po neiskorišćenom ležaju u danu. U tom slučaju agencija nema pravo da putem blagovremenog obaveštenja otkaže ugovor bilo delimično ili u celini.

Međusobni odnosi turističkih agencija i hotelskih preduzeća mogu biti regulisani na osnovu tri vrste ugovora:⁹⁵

- Agencijski ugovor o hotelskim uslugama ili ugovor o rezervaciji,
- Ugovor o zakupu hotelskih kapaciteta, i
- Ugovor o alotmanu ili ugovor o angažovanju hotelskih kapaciteta.

U najvećem broju zemalja navedeni ugovori regulisani su u okviru nacionalnih zakonodavstava, a bilo je i pokušaja usklađivanja pravne regulative na međunarodnom nivou.

⁹² "Zakon o obligacionim odnosima sa registrom pojmova", op. cit., str. 217

⁹³ *Ugovorom o alotmanu ugostitelj se obavezuje da u toku određenog vremena stavi na raspolaganje turističkoj agenciji određeni broj ležaja u određenom objektu, pruži ugostiteljske usluge licima koje uputi agencija i plati joj određenu proviziju, a ova se obavezuje da nastoji da ih popuni odnosno da obavesti u utvrđenim rokovima da to nije u mogućnosti, kao i da plati cenu pruženih usluga ukoliko je koristila angažovane hotelske kapacitete.*

⁹⁴ "Zakon o obligacionim odnosima sa registrom pojmova", op. cit., član 888. i 889., str. 217

⁹⁵ Spasić V, op. cit. str. 106

2.3.3. Odgovornost prema trećim licima

Osiguranje od odgovornosti obezbeđuje osiguravajuću zaštitu od nanošenja štete trećim licima. Oni mogu biti prolazni gosti u hotelu, koji nisu u ugovornom odnosu, ali turistička agencija može da odgovara za štetu koja je nastala propustom usluge.

2.3.4. Osiguranje od otkaza putovanja

Putnik koji je zaključio ugovor sa turističkom agencijom može da odustane iz opravdanih ili neopravdanih razloga od putovanja. Turističke agencije se ističu kao ugovarači osiguranja za račun putnika, a i sami putnici zaključuju individualne ugovore o osiguranju.

U slučaju postojanja objektivnih razloga za odustajanje od putovanja koji su bili van mogućnosti uticaja samog putnika (smrtni slučaj u porodici, bolest putnika ili člana porodice, nemogućnost korišćenja već odobrenog odmora, veća materijalna šteta usled dejstva više sile i slično), oslobađa se odgovornosti prema turističkoj agenciji. On može da zaključi ugovor o osiguranju odustanka od putovanja radi zaštite od rizika odgovornosti za štetu koju pretrpi agencija.

3. Rizici kojima su izloženi ugostitelji

Osiguranje rizika kojima su izloženi ugostitelji kao pružaoci turističkih usluga, jesu svi oni rizici kojima je izložena turistička agencija (rizik od požara, eksplozije, provalne krađe, osiguranje od odgovornosti). Ugostitelji, a najpre hotelijeri i pružaoci usluga u banjskim kompleksima posebno se izdvajaju po odgovornosti koju imaju prema svojim gostima, odnosno korisnicima turističkih usluga, a u banjskim centrima postoji i profesionalna odgovornost zaposlenog osoblja prema pacijentima koji su na lečenju.

3.1. Odgovornost ugostitelja prema gostima

Davaoci turističkih usluga, posebno hotelijeri izloženi su riziku odgovornosti za razne štete koje pretrpe korisnici njihovih usluga i trećih lica. Većina ugostitelja ima ugovoreno osiguranje gostiju polisom tzv. "osiguranja od odgovornosti iz delatnosti" koja obuhvata osiguranje od odgovornosti ugostitelja za štete koje mogu pretrpeti gosti i treća lica usled njegovih profesionalnih propusta (smrt, povreda zdravlja, oštećenje i uništenje stvari ili nestanka stvari).

Ugostiteljskom delatnošću, smatra se pružanje usluga smeštaja i kampovanja, pripremanje hrane i pružanje usluga ishrane, pripremanje i usluživanje pićem i napicima. Ugostiteljsku delatnost obavljaju preduzeća i druga pravna lica koja su upisana u sudski registar za vršenje te

delatnosti, odnosno fizička lica koja su za obavljanje te delatnosti upisana u odgovarajući registar i koja su ispunila uslove za obavljanje ugostiteljske delatnosti.⁹⁶

Ugostiteljevu odgovornost prema gostu u ugovoru o hotelskim uslugama određuju obaveze koje on ima prema gostu. U većini Zakona o ugostiteljstvu postoje četiri glavne obaveze ugostitelja iz ugovora o hotelskim uslugama. Prva je obaveza pružanja **ugovorenog smeštaja**. Druga obaveza jeste pružanje tzv. **akcesornih**⁹⁷ (dopunskih) usluga gostu. Na primer, korišćenje bazena, telefona, bara, televizora, garaža, wellnesa i ostalih prostorija. Treća obaveza ugostitelja je **čuvanje gosta**, čuvanje sigurnosti i udobnosti gosta, te poštovanje njegove ličnosti. Četvrta obaveza predstavlja **čuvanje stvari (imovine)** gosta.

Opšte je pravilo za obavezu pružanja smeštaja, da je ugostitelj obavezan staviti gostu na raspolaganje prostorije za smeštaj (sobu, apartman) u ugovoreno vreme. Soba je pripremljena za smeštaj ako sadrži standardni nameštaj, ispravne uređaje za svetlo, vodu i mogućnost grejanja i hlađenja prostorije. Ukoliko se pojave nedostaci u sobi koji se ne mogu rešiti, gost ima pravo tražiti sniženje cene, zamenu sobe ili raskid ugovora.

Ugostitelj je odgovoran za sve radnje ili propuste kojima se gost ometa u korišćenju usluga u ugostiteljskom objektu i uživanju u miru i udobnosti objekta. U slučaju da ugostitelj ne pruža akcesorne usluge ili ih ne pruži na vreme, odgovaraće gostu zbog takve povrede za imovinsku i neimovinsku štetu.⁹⁸

Obaveza vođenja brige o ličnosti gosta najveći je izraz poštovanja ljudske osobe i njegovog dostojanstva. Cilj pružanja hotelskih usluga je ugodnost gosta, pri čemu je odlučujući faktor zaštita njegovog psihofizičkog integriteta.⁹⁹ U našoj pravnoj teoriji obaveza vođenja brige obuhvata sigurnost, udobnost i poštovanje prava gosta. Ugostitelj je odgovoran za neimovinsku štetu ako povredi bilo koju od navedenih kategorija vođenja brige o udobnosti gosta.

Iz obaveze ugostitelja da odgovara za stvari gosta razvio se poseban ugovor-*ugovor o ugostiteljskoj ostavi*.¹⁰⁰ U ovom ugovoru postoje tri nivoa odgovornosti ugostitelja: 1) *ograničena odgovornost ugostitelja*-objektivna odgovornost ugostitelja za stvari koje su gosti doneli u objekat, a nisu ih predali na čuvanje; 2) *potpuna odgovornost ugostitelja*-objektivna odgovornost za imovinsku i neimovinsku štetu za stvari predane na čuvanje u sef ili posebnu prostoriju i subjektivna odgovornost po načelu dokazane krivice, ako je šteta nastala krivicom ugostitelja ili osobe za koju on odgovara; 3) *a u trećem slučaju odgovornost ugostitelja je isključena*-ako je šteta nastala višom silom, ponašanjem gosta ili krivicom osobe za koju gost odgovara.

⁹⁶ Zakon o ugostiteljstvu (prečišćeni tekst), Službeni glasnik Republike Srpske br. 79/07, Banja Luka, 11.decembar, 2007. godine

⁹⁷ M. Fragali, *Enciclopedia del diritto*, Milano, 1958. str. 964. Fragali ističe da akcesorne usluge donose ugovoru o hotelskim uslugama promenu sadržaja i prirodu mešovitog ugovora. Bez akcesornih usluga, reč bi bila o klasičnom ugovoru o zakupu.

⁹⁸ Zakon o ugostiteljstvu (prečišćeni tekst), op. cit.

⁹⁹ Radolović O. (2009), *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Odjel za ekonomiju i turizam, Sveučilište u Puli, str. 19

¹⁰⁰ *Ibidem*, str. 20

Najkonkretnija definicija u pravnoj teoriji jeste da je ugovor o hotelskim uslugama ugovor kojim se obavezuje davalac usluga (ugostitelj) da će pružiti gostu privremeni smeštaj i njemu akcesorne (dopunske) ugostiteljske usluge, brinuti se o njegovoj ličnoj bezbednosti i njegovoj imovini, a gost se obavezuje za to platiti naknadu.¹⁰¹ Ugostitelj (hotelijer) je svaka osoba koja se ovlašteno bavi pružanjem usluga smeštaja i njemu akcesornih usluga, a gost je svaka fizička osoba koja koristi smeštaj i druge akcesorne usluge bez obzira na to je li sama zaključila ugovor ili je za nju to učinila neka fizička ili pravna osoba.

Angloameričko pravo poznaje i dve posebne obaveze ugostitelja: a) zaštita privatnosti gosta, i b) pružanje osveženja gostu prolazniku.¹⁰²

Ugovorna odgovornost ugostitelja za štetu u većini prava, ali i u praksi odnosi se na imovinsku i neimovinsku štetu. Dok su najznačajnije imovinske štete koje gost trpi razne krađe stvari gosta i oštećenje njegove imovine, neimovinske štete koje gost može pretrpeti povredom ugovora o hotelskim uslugama, mogu se sistematizovati u četiri skupine: 1) upropaštavanje godišnjeg odmora, 2) propuštanje ciljeva turističkog boravka, 3) razne nelagodnosti, nemiri, stresovi i nezadovoljstva, 4) te fizičke i duševne boli, patnje i traume zbog određenih postupaka ugostitelja.

Osiguranje pokriva zakonsku odgovornost ugostitelja. To znači samo pravne priznate štete, a ne npr. one koje se po zakonu na nadoknađuju.

Osiguranjem je obuhvaćena i odgovornost za štete zbog oštećenja, uništenja, nestanka ili krađe stvari za ličnu upotrebu bolesnika i njihovih pratilaca, ako su te stvari osiguraniku predate na čuvanje. Osiguranjem je obuhvaćena odgovornost za štete zbog nestanka i krađe novca, hartija od vrednosti, satova, dokumenata, nakita i drugih dragocenosti, samo u slučaju ako su te stvari osiguraniku predate na čuvanje i ako te stvari osiguranik drži u zaključanoj kasi.¹⁰³

Osiguranjem je pokrivena i odgovornost osiguranika zbog oštećenja, uništenja, nestanka ili krađe (pa i usled zamene) stvari predatih garderobi na čuvanje, uz odgovarajuću potvrdu (broj, blok i sl.). Iz osiguranja je isključena odgovornost osiguranika za štete zbog nestanka ili krađe novca, hartija od vrednosti, dragocenosti, satova i dokumenata svake vrste. Osiguravač je u obavezi samo ako garderoba ima stalnog čuvara i u nju, sem čuvara, druga lica nemaju pristup.

Davalac hotelijerskih usluga vezan za banjska lečilišta ima zaposleno osoblje raznih specijalnosti, i može da odgovara za njihove propuste. To je naročito slučaj sa angažovanim medicinskim osobljem (lekari, bolničari, fizioterapeuti) kada zbog profesionalnih propusta dođe do štete prema pacijentima i drugim licima.

U praksi nastaju slučajevi pogoršanja zdravlja zbog neadekvatnog lečenja ili čak smrti, za šta odgovara pored angažovanog osoblja i lečilište. Odgovornost može da bude i na subjektu koji

¹⁰¹ Radolović O., *op. cit.*, str. 5

¹⁰² *Ibidem*

¹⁰³ Kompanija „Dunav osiguranje“ a.d., *Opšti uslovi za osiguranje odgovornosti*, str. 18

pruža ugostiteljsku uslugu. Korisno je da ugovarač zaključi osiguranje koje pokriva njegovu odgovornost za propuste zaposlenih.

3.2. Odgovornost prema gostima u vezi sa pružanjem medicinskih usluga

Svi zdravstveni objekti, pa tako i banjski centri imaju zdravstveno osoblje koje brine o pacijentima koji se leče u banjama. Svi terapijski procesi neophodno je da budu pod stalnim nadzorom stručnog medicinskog tima (lekari specijaliste, fizioterapeuti, medicinske sestre...). Potrebno je da se osigura odgovornost zdravstvenog osoblja prema pacijentima.

Efikasnost i kvalitet zdravstvene zaštite u prvom redu zavisi od zdravstvenih radnika, počev od toga da li ih ima dovoljno, kakve su im stručne kvalifikacije i osposobljenost za rad, da li su motivisani za rad, i kako su prihvaćeni u sredini u kojoj žive i rade.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti propisuje da zdravstveni radnici prilikom prijema diplome o završenom školovanju, a zdravstveni saradnici prilikom prijema na rad u zdravstvenu ustanovu potpisuju izjavu-zakletvu da će se u obavljanju svoga poziva pridržavati načela utvrđenih u Hipokratovoj zakletvi i Kodeksu etike zdravstvenih radnika.

Medicinska etika se definiše kao nauka o moralnim obavezama zdravstvenih radnika. Izvori medicinske etike su humanost, odnosno ljubav prema čoveku i pravda, odnosno priznavanje jednakog prava na zdravlje svakog čoveka.

U daljem tekstu navešćemo tekst o odgovornosti koje lekari snose u određenim slučajevima.¹⁰⁴

U SAD već je više od dve decenije odgovornost lekara jedan od najtežih rizika sa kojima se suočavaju osiguravači od građanske odgovornosti. U Evropi dugo nije bilo takvih problema u osiguranju rizika odgovornosti vezanog za ovu profesiju. Sudovi u evropskim zemljama bili su vrlo suzdržani kada je trebalo proglasiti lekara odgovornim za neuspešnu operaciju, netačnu dijagnozu ili neki drugi propust. U skandinavskim zemljama problem se rešava kroz obavezno osiguranje pacijenata koje obezbeđuje naknadu za štete pacijentu u vezi lečenja bez obzira da li je lekar kriv ili ne.¹⁰⁵

U uslovima osiguranja pokriće odgovornosti se ograničava na razne načine da rizik ne bi izmakao kontroli. Cilj osiguranja od profesionalne odgovornosti je zaštita lekara od nenamernih propusta u granicama njihove zakonske odgovornosti. Kada lekar zaključi sa pacijentom poseban ugovor o lečenju povrede ruke i pri tom se obaveže da će sve posledice biti uklonjene iako je s obzirom na stanje povrede to bilo nemoguće, radi se o proširenju odgovornosti lekara i polisa o profesionalnoj odgovornosti ne pokriva takvu odgovornost.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Pak J., *op. cit.*

¹⁰⁵ S. Theilgaard, *Professional liability and insurance- Scandinavia, AIDA Budapest, 23-25 novembar 2000.*

¹⁰⁶ *McGee v. United States Fidelity & Guaranty Co., American Jurisprudence 2d San Francisco, 1969, str. 289.*

Osiguranje osim toga pokriva samo odgovornost iz osigurane specijalnosti lekara, nije npr. osiguran propust lekara opšte prakse za propust u toku hirurške intervencije, osim u izvanrednim situacijama kada je intervencija nužna. Osiguravači koji posluju u zemljama u kojima je odgovornost lekara veliki rizik nastoje da ograniče svoju obavezu u odredbama uslova osiguranja o predmetu osiguranja i isključenjima iz osiguranja. Međutim, sudovi su na strani oštećenih lica pa se ne prihvata npr. razlog za isključenje obaveze zbog toga što je do propusta lekara došlo u vreme kada je njegovo angažovanje s obzirom na specijalnost koju ima trebalo da prestane. Ne može da se prihvati da obaveza osiguravača ne postoji u slučaju da osiguranik, lekar anesteziolog, i posle operacije vodi računa o stanju pacijenta i daje mu sredstva za umirenje, jer on nije više u »nadležnosti« osiguranika koji je zadužen da prati stanje pacijenta u toku operacije.¹⁰⁷ Međutim, sudovi vode računa i o tome da odgovornost lekara nije neograničena, da postoje slučajevi kada se ne može, s obzirom na nivo naučnih dostignuća, očekivati određene posledice. Takođe u slučajevima kada je posledica lečenja atipična, u sudskoj praksi se prihvata da odgovornost za takvu posledicu ne postoji.¹⁰⁸

U zemljama u tranziciji rizik odgovornosti lekara je bio manji rizik nego u drugim evropskim zemljama. Uglavnom su se protiv lekara vodili krivični postupci, a postupci za naknadu štete su bili prava retkost. Posle 1990. godine došlo je do značajnih promena. Doneti su zakoni koji zahtevaju od privatnih lekara i klinika da zaključe osiguranje od odgovornosti. Osiguravači su odmah reagovali i izradili posebne uslove osiguranja i tarifu premija oslanjajući se u velikoj meri na nemačku praksu osiguranja od odgovornosti lekara. Prema statističkim podacima prve dve godine nije bilo šteta. Sigurno da je bilo propusta lekara, ali oštećeni još uvek nisu podnosili zahteve za naknadu štete jer nisu imali saznanja o novim mogućnostima za ostvarenje prava na obeštećenje.¹⁰⁹

Od 1992. godine počinju da se u medijima objavljuju slučajevi šteta koje su pretrpeli pacijenti usled propusta u toku lečenja, osiguravači zaključuju sve više osiguranja, a i advokati postaju vrlo aktivni. Nakon donošenja Zakona o obaveznom osiguranju od odgovornosti svih davalaca medicinskih usluga 1998. godine došlo je do drastičnog povećanja slučajeva odgovornosti lekara. Lica koja su pretrpela štetu zbog propusta u lečenju obraćaju se direktno osiguravaču i mali broj slučajeva završi na sudu.¹¹⁰ Postalo je jasno da lekari moraju da postupaju u skladu sa profesionalnim i etičkim pravilima i postupcima. Gotovo da se ne dešava da lekar koji je osuđen za krivično delo ne odgovara i za pretrpljenu štetu.

U literaturi su zabeleženi razni slučajevi odgovornosti lekara. Oštećeni često podnose zahteve za naknadu štete zbog netačne dijagnoze i tretmana koji nije imao uspeha ili je čak pogoršao zdravstveno stanje oštećenog. Šteta pacijentu može nastati zbog toga što lekar koji se

¹⁰⁷ Sud je obavezao lekara anesteziologa jer je posle operacije davao pacijentu sredstva za umirenje od kojih se njegovo stanje pogoršalo i došlo je do oduzimanja leve strane i gubitka vida. (BGH; 3. 10. 1989., Vers.Recht, 36/1984. s. 1296.)

¹⁰⁸ Oštećenje nerva prilikom operativnog vađenja zuba u konkretnim slučajevima je bila atipična posledica i sud nije obavezao lekara da plati naknadu štete, OLG Hamburg, 19. 8. 1988., Vers.R, 36/1989. s. 1298.

¹⁰⁹ J. Pak, op. cit.

¹¹⁰ U Mađarskoj je bilo 1.000 zahteva za naknadu štete zbog propusta lekara u poslednjih deset godina. Od toga 40% tih zahteva je rešeno van suda. Naknada štete zbog operacije koja nije prouzrokovala ozbiljne posledice po zdravlje iznose do 5.000.000 HUF. Međutim, sume osiguranja ne prate trend porasta naknade šteta.

godinama starao o zdravlju pacijenta nije na vreme otkrio tumor, već je to učinio lekar kod koga je pacijent prešao da se leči jer je sumnjao u nalaze svog lekara. Nisu retki slučajevi odgovornosti lekara zbog toga što je u telu pacijenta ostalo strano telo posle operacije ili infekcije u bolnici, neadekvatnih informacija o posledicama hirurške intervencije, operacije bez pristanka pacijenta. U inostranoj sudskoj praksi zabeleženi su i neobični zahtevi za naknadu štete kao što je zahtev naknade troškova izdržavanja deteta koje je rođeno iako je majka više godina pre začeća bila podvrgnuta sterilizaciji.¹¹¹

Delikatnost ovakvih slučajeva dovela je do različite sudske prakse, u nekim zemljama sudovi priznaju samo troškove pobačaja ili porođaja, a ne i troškove podizanja deteta jer ne mogu da se kvalifikuju kao "šteta". Još nema odgovora na pitanje da li su osiguravači spremni da osiguraju odgovornost lekara i za propuste sa ovakvim posledicama.

4. Značaj osiguranja za prevenciju šteta u vezi sa turizmom

Preventiva u osiguranju ima veliki značaj, jer teži da izbegne ostvarenje štete ili da se bar smanje štetni efekti koje određeni štetni slučaj može da izazove. To iziskuje potrebu da se analiziraju rizici sa svih njihovih aspekata, kao da se i ispituju i istraže odgovarajuća sredstva kako bi se sprečile opasnosti od mogućih gubitaka.

Svaka mera protiv štete ima za cilj da smanji opasnost nastanka štete na određenom objektu ili grupi objekata. Propisi koji se odnose na koncepciju i rekonstrukciju zgrada, građevinski materijal, električne instalacije, grejanje i ventilacija, razvrstavanje uređaja u proizvodnji itd. imaju za cilj osiguranje od mogućnosti nastanka štete ili ograničavanje štete na minimum, ako bi do nje ipak došlo.¹¹²

Natanak požara u mnogim objektima bi mogao da se spreči uklanjanjem zapaljivih i eksplozivnih materija iz ugroženih objekata ili prostorija. Ili što se tiče rizika od eksplozije, dobar primer bi bio zaštita parnih kotlova koje poseduju zgrade u kojima turisti odsedaju, i zbog kojih bi klijenti mogli da se nađu u opasnosti. Zbog toga bi vlasnici ovih objekata trebalo da preduzmu neophodne preventivne mere kako bi se sprečili nenadoknadivi gubici. Do eksplozije parnog kotla dolazi usled nadpritiska pare, koja može da se spreči postavljanjem sigurnosnog ventila i sl.

Kada želimo što više da smanjimo verovatnoću nastanka štete (na vrlo značajnim objektima), moramo na sličan način da isključimo: izvore opasnosti, a sa druge strane da uvedemo kontrolu procesa rada.¹¹³

¹¹¹ R.Poor, *Experience of medical malpractice cases from the point of view of a liability insurer*, AIDA, Budapest, 2000. Takav je stav zauzet i u nemačkoj sudskoj praksi. Sud nije prihvatio zahtev za naknadu troškova izdržavanja deteta koje se rodilo pet godina posle obavljene sterilizacije majke (*VersRecht*, 36/1989. s. 1298).

¹¹² Vujović R., Kapidžić Lj., *op cit.*, str. 3

¹¹³ *Ibidem*.

Isto tako, kada je u pitanju preduzimanje preventivnih mera u hotelskim ili sličnim turističkim objektima, u slučaju rizika od požara, osiguravajuća društva svoja sredstva ulažu u preventivu protivpožarnih aparata, ili koriste bezbedonosne kamere u slučaju rizika od krađe automobila na hotelskim parkiralištima i sl.

ZAKLJUČAK

Potvrdu da su Republika Srpska i Srbija izuzetno zanimljive turističke destinacije zdravstvenog turizma, pokazuje sve veći interes stranih agencija koje žele svoje klijente dovesti na ove prostore, radi sprovođenja kvalitetne medicinske rehabilitacije uz upotrebu prirodnih lekovitih činilaca. A pored ovog vida turizma sve su više u ekspanzivnom razvoju i ostali vidovi turizma.

Potencijali turističke privrede na ovim destinacijama su samo delimično iskorišteni, a ulaganja u turizam su minimalna, ali ipak on ostvaruje snažniji godišnji rast nego većina drugih privrednih grana. Priznavanjem strateškog značaja turističkoj privredi i njenim osmišljenim organizovanjem, zasigurno je da bi se stvorili preduslovi da ona uz poljoprivredu postane vodeća grana privrede Republike Srpske i Srbije.

Turizam kao razvijeni moderni faktor u mogućnosti je da relativno brzo i snažno izmeni mnoge dosadašnje istorijski nasleđene negativne karakteristike i utiče na pozitivne faktore razvoja i na taj način doprinese kvalitetu svog razvoja. Pravi znakovi ovih promena već su приметni, tako da iz godine u godinu kroz Republiku Srpsku i Srbiju prolazi ne samo više turista, nego se iz turizma dobijaju sve značajnija sredstva.

Razvojem turizma sve veći značaj dobijaju putničke agencije koje danas obavljaju sve značajnije funkcije i zadatke u turističkoj privredi. Putničke agencije obavljaju poslove u ime i za račun turističkih organizacija ili zastupaju njihove interese, a sve češće danas samostalno pružaju turističke usluge u svoje ime i za svoj račun, tako da se postepeno transformišu u turističke organizacije koje najčešće pružaju tzv. "paket turističkih usluga".

Turističke usluge su značajne pre svega za oblast ugostiteljstva, ali i za druge oblasti: saobraćaj, osiguranje, trgovinu, bankarstvo, kulturu, zabavu, domaću radinost... U turističkoj privredi se sve češće pored davaoca i primaoca turističke usluge, pojavljuje sve veći broj agenata i posrednika koji obavljaju i neposredno turističke usluge, kao i poslove organizacije i koordinacije u turističkoj privredi, tako da i njihove usluge postaju raznovrsnije i složenije.

Za razvoj turističke privrede od značaja su i razne vrste osiguranja. Osiguranje treba da doprinese zadovoljenju interesa turističkih subjekata: prvo-turističkih agencija (da ispuni zakonom propisane uslove za dobijanje licence) i drugo-korisnika turističkih usluga (da pruži sigurnost da su njihova eventualna potraživanja naplativa u zakonskim okvirima).

Osiguranje bi moglo značajno da doprinese da turistička ponuda bude prihvatljivija za klijente turističkih agencija, prvenstveno u pogledu pokrića rizika koji se javljaju i kojima su izložene turističke agencije i njihovi klijenti. Turističke agencije bi trebalo da osiguraju sve ono što doprinosi normalnom obavljanu delatnosti. A kod nas turističke agencije koriste samo ona osiguranja koja su neophodna.

Koraci koji bi trebalo da se preduzmu u cilju unapređenja osiguranja u turizmu jesu:

- da država donese propise o obaveznom osiguranju putnika od nezgode, kao i o obaveznom osiguranju od odgovornosti za štetu u vezi pružanja turističkih usluga, kako bi se putnici zaštitili od neželjenih događaja, a ujedno bi se i unapredio paket savremenog osiguranja u turizmu;
- da se inicira formiranje radnih grupa koje bi istraživale i rešavale problem osiguranja u turizmu;
- da se postojeći turistički kompleksi i ugostiteljski objekti revitalizuju, kako bi privukli veći broj posetilaca;
- da turističke agencije obezbede najbolje pokriće u osiguranju za svoje klijente (putnike, poslovne partnere) i sl.

Na osnovu svega što je navedeno, može se zaključiti da je osiguranje korisno za celokupno stanovništvo, a da se takođe često može koristiti i u kombinaciji sa turističkim uslugama, i da ima značajnu ulogu u podsticanju razvoja turizma, a posebno u slučajevima osiguranja života i zdravlja, jer je ipak zdravlje najveće čovekovo bogatstvo, koje je potrebno negovati i posvetiti mu nužnu pažnju.

U današnje vreme društva za osiguranje finansiraju razne projekte i preduzimaju mere, kako bi doprineli razvoju turizma do sada neafirmisanih predela. Ta sredstva mogu da se daju u obliku izgradnje turističke infrastrukture ili suprastrukture, da bi se na taj način podsticao turizam na mestima koja imaju prirodnih potencijala za njegov razvoj.

U turistički razvijenim zemljama država podstiče razvoj turizma i neretko zajedno sa osiguravajućim organizacijama finansiraju projekte od značaja za takav razvoj. U Republici Srpskoj i Srbiji mnoge atraktivne turističke destinacije nisu pristupačne ili nedostaju objekti za smeštaj i boravak turista.

Svaka država bi trebala da pruži podršku razvoju turizma, jer u svetu već postoje takva iskustva. Bilo bi od koristi da se sagledaju prednosti saradnje države i osiguranja u Evropi-kako zemlje članice Evropske Unije sarađuju sa osiguravajućim društvima, jer je takva saradnja nesumnjivo značajno doprinela razvoju njihovog turizma, kako bi te mere bile preduzete i kod nas.

U Republici Srbiji je predložen projekat za revitalizaciju banja na jugu zemlje. Da bi se ovaj projekat realizovao velikim delom finansijskih sredstava će učestvovati akcionarsko društvo „Dunav osiguranje“, a upravo ovakvi i slični projekti će doprineti sveopštem razvoju zemlje.

Literatura

- [1] Albert R. Džonsen, Mark Zigler, Vilijam Vinslejd, *Klinička etika (praktični pristup etičkim odlukama u kliničkoj medicini)*, Službeni glasnik, 2003.
- [2] Bakić O., *Marketing u turizmu*, Čigoja štampa, Beograd, 2007.
- [3] Bakić O., Nikolić M., Zečević B., *Agencijsko i hotelijersko poslovanje za I razred ugostiteljsko-turističke škole*, Beograd, 2003.
- [4] Cook A. R., Yahe L.J., Marque J.J., *Tourism: the Business of Travel*-2nd ed., Prentice Hall, New Jersey, 2002.
- [5] Čačić K., *Poslovanje preduzeća u turizmu*, Ekonomski fakultet, Beograd, 1995.
- [6] Đivoje V., Rešetar M., *Putničke agencije*, Dubrovnik, 1970.
- [7] Đukić J., *Krizni menadžment u turizmu*, Master rad, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2010.
- [8] Gardijan P., *Turističke agencije i turoperator*i, VŠT, Šibenik, 2001.
- [9] Gnjato R., Grbić G., Marinković D., Gnjato O., Lojović M., *Republika Srpska-turistički potencijali*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Istočno Sarajevo, 2005.
- [10] Holloway J. C., *The business of Tourism*, 2002.
- [11] Ivić P., *BANJE Republike Srpske*, Banja Luka: "Dnevne Nezavisne novine", 2008.
- [12] Jovanović V., *Priručnik o osiguranju*, novinsko-izdavački, štamparski i birotehnički zavod, Zagreb, 1965.
- [13] Kovačević A., Nikolić M., *Usluge u ugostiteljstvu*, Stručno-naučni skup, Beograd, 1996.
- [14] Miljević M., *Poslovna etika i komuniciranje*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.
- [15] Miljević M., *Metodologija naučnog rada-skripta*, Univerzitet–Istočno Sarajevo, Filozofski fakultet, Pale, 2007.
- [16] Pak J., *Osiguranje ugovorne i vanugovorne odgovornosti*, (Osiguranje od odgovornosti pojedinih profesija), Zlatibor, 2010.
- [17] Perović S., Stojanović D., *Komentar zakona o obligacionim odnosima*, Pravni fakultet, Kragujevac, knjiga prva, 1980.

- [18] Perović S., Stojanović D., *Komentar zakona o obligacionim odnosima*, Pravni fakultet, Kragujevac, knjiga druga, 1980.
- [19] Petrović D., *Strategija razvoja turizma Republike Srpske*, Diplomski rad, Univerzitet Sinergija, Bijeljina, 2009.
- [20] Petrović Z., *Računovodstvena regulativa*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2006.
- [21] Philip Kotler, John Bowen, James Makens, *Marketing for hospitality and tourism*, Pearson Education International, 2003.
- [22] Popesku J., *Menadžment turističke destinacije*, Beograd, 2008.
- [23] Popić M., Latinović M., Savić M., Gnjato V., *Zdravstvo i zdravstveno osiguranje RS-zbirka propisa*-(drugo dopunjeno izdanje), Doboj, 2003.
- [24] Popov D., *Industrija putovanja-putničke agencije*, 1997.
- [25] Popović B., Ajdinović A., *Turistički mozaik Republike Srpske*, Turistička organizacija RS, Banja Luka, 2008.
- [26] Putnik-Akcionarsko turističko društvo, Putnik, Beograd, 1998.
- [27] Radolović O., *Odgovornost ugostitelja za štetu zbog povrede obveza iz izravnog ugovora o hotelskim uslugama*, Odjel za ekonomiju i turizam, Pula, 2009.
- [28] Rakić S., *Osiguranje u funkciji sigurnosti turističkih agencija i njihovih aranžmana*, Rad objavljen u časopisu: 'Revija za pravo osiguranja', br: 1-2/2006;
- [29] Spasić V., *Menadžment turističkih agencija i organizatora putovanja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2007.
- [30] Stamatović M., Jakovljević Đ., Legeć B., Martinov-Cvejin M., *Zdravstvena zaštita i osiguranje*, Zavod za udžbenike i nastavna sredstva, Beograd, 1997.
- [31] Šipka D., Marović B., *Ekonomika osiguranja*, Ekonomski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci, Banja Luka, 2003.
- [32] Šujejić P., *Pravo osiguranja*, Dosije, Beograd, 2005.
- [33] Šulejić P., *Pravo osiguranja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2006.
- [34] Šulejić P., Vujović R., Mrkšić D., Žarković N., Rašeta J., Miloradić J. (2008), *Osnovi osiguranja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.

[35] Unković S., Zečević B., *Ekonomika turizma*, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta, Beograd, 2005.

[36] Unković S., *Ekonomika turizma*, Savremena administracija, Beograd, 1989.

[37] Vujović R., Kapidžić Lj. (2008), *Preventiva u osiguranju*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.

[38] Vujović R., *Upravljanje rizicima i osiguranje*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2009.

[39] Žarković N., *Ekonomika osiguranja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.

[40] Živković R., *Krizni menadžment u turizmu*, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008.

Zakoni i propisi:

[1] *Zakon o turizmu*, Službeni glasnik Republike Srpske, br: 112/07,;

[2] *Zakon o obligacionim odnosima sa registrom pojmova*, Savremena administracija, d.d. Izdavačko štamparsko preduzeće, Beograd, 1993. godine;

[3] *Zakon o pružanju usluga u turizmu*, Službeni glasnik Republike Srbije, br. 45/2005;

[4] *Zakon o pružanju usluga u turizmu*, Narodne novine Hrvatske, br. 68/2007;

[5] *Zakon o ugostiteljstvu*, Službeni glasnik RS, br: 01-020-118/10, Banja Luka

[6] *Zakon o ugostiteljstvu (prečišćeni tekst)*, Službeni glasnik Republike Srpske br. 79/07, Banja Luka, 11.decembar, 2007. god;

[7] *Zakon o boravišnoj taksi*, Službeni glasnik Republike Srpske, br: 01-020-747/05, Banja Luka;

[8] *Zakon o banjama*, Službeni glasnik Republike Srpske, br: 01-398/09, Banja Luka.

Internet prezentacije (sajtovi):

[1] www.srbija.travel/o-srbiji/

[2] www.turizamrs.org

[3] www.yuta.rs

[4] www.putovanja.rs

[5] www.kenyatrainingadventure.com

[6] www.jammark.hr

[7] www.bobartours.com

- [8] www.capital.ba
- [9] www.conte.rs
- [10] www.bobarosiguranje.net
- [11] www.banjadvorovi.com
- [12] www.banjavrucica.com
- [13] www.sokobanja.com
- [14] www.kopaonik.net
- [15] <http://brendovisrbije.com>
- [16] www.vrnjackabanja.co.rs
- [18] www.naslovi.net/
- [19] www.putovanja.hr
- [20] www.bosfortravel.rs
- [21] www.wto.com
- [22] www.wikipedia.org