



ИЗАЗОВИ БЕЗБЕДНОСТИ У ДЕСТИНАЦИЈАМА ВЕРСКОГ ТУРИЗМА

Сретенка Дугалић¹

¹Факултет за физичку културу и
менаџмент у спорту,
Универзитет Сингидунум,
Београд, Србија

Резиме:

Свака земља жели да кроз отворену, конкурентну привреду обезбеди дугорочни развој. Стабилни услови пословања, традиција и верско наслеђе, постојање тематских целина занимљивих туристима и безбедност доприносе расту посетиоца. Конкурентност туризма Србије изражена кроз Travel & Tourism Competitiveness Index је 3,38; ранг 95, а подослонци безбедност и сигурност бележе 72 ранг уз оцену 5,41. Безбедност људи је императив свих области друштвеног и привредног живота – једнако су ризику изложени производна постројења, објекти од националног значаја, масовна места окупљања, спортске манифестације, храмови... На религиозним местима делују типични ризици (политички ризик, ризик који потиче од масовног окупљања, као нпр. стампеда, постојање нетрпељивости, неки извор нестабилности), и фактори својствени верском туризму: 1/ религијска нетрпељивост; 2/ случајна дешавања настала услед посебне ситуације; 3/ жеља да се скрене пажња међународне и друге јавности на неки проблем; 4/ атипични ризици које је немогуће предвидети. За успех туризма је важно креирати стратегије за управљање ризицима, засноване на истраживању претходно насталих нежељених догађаја. На основу њих се успоставља база податка и матрица ризика са ослонцима: јачина утицаја ризика и учесталост њиховог јављања. Затим следи креирање стратегије и избор између опција: предупређења, задржавања или преваљивања ризика одређених у процесу истраживања. То је важно јер партнерство, добра организација, комфор, безбедност туриста и садржаји који се нуде утичу на перцепције које опредељују њихов следећи долазак и позитивну промоцију путем живе речи.

Кључне речи:

ризички верског туризма, безбедност и сигурност туриста, матрица ризика, стратегије за управљање ризицима.

ДА ЛИ ЈЕ И КОЛИКО РЕЛИГИЈСКИ ТУРИЗАМ ИЗЛОЖЕН РИЗИКУ

У Закону о туризму (2015), не постоје одредбе које регулишу безбедност верског објекта и ходочасника. Зато се стиче утисак да безбедност тих туриста и верске дестинације нису толико важни, чиме се заправо повећава ризичност самог потенцијалног чина верског насиља. Циљ рада је да се укаже на потенцијалну опасност настајања ризичних догађаја, како би се установиле адекватне пословне процедуре, инкорпориране у систем управљања квалитетом.

Одговорно лице:
Сретенка Дугалић

е-пошта:
sdugalic@singidunum.ac.rs



Свака лиценцирана туристичка понуда представља својеврсни пројекат, чије је вођење засновано на систему управљања квалитетом. Неке туристичке туре се организују једнократно, а неке се понављају до те мере, докле год постоји потреба за њима на тржишту. Посете које се обнављају пружају обиље информација прикупљених током анкетирања туриста, које служе као база података за унапређење будућег пословања. Али, туристичке посете које се организују по први пут могу да буду прави извор „ноћних мора” за посетиоце и организаторе. Иако је безбедност туриста сваком организатору путовања на првом месту, у пракси се дешава да је она често угрожена, било да је у питању лоша организација, некомпетентност организатора, или је реч о атипичним ризицима који нису могли да се предвиде пре саме организације путовања. Проблем који се жели решити истраживањем је скретање пажње јавности на горући проблем удара на верске слободе и слободе појединаца, раста терористичких аката у свету и уништавање верских објеката. Овај проблем није обухваћен законом, подзаконским актима, а често ни добром производном праксом туристичких организација, иако истраживања указују на повећану ризичност неких група и дестинација.

Религијски туризам је изложен дејству свих ризика који утичу на друге туристичке дестинације. Међутим, у раду су истражени и анализирани фактори ризика који потичу искључиво од религије, било од дестинације, или од саме религије као извора верске нетрпељивости у групи или на самој дестинацији. Иако је могућност зараде од туризма фактор који делује релаксирајуће на домицилно становништво, оне структуре које не партиципирају у расподели добити могу бити непријатељски расположене према посетиоцима. Такође, извор саме религијске нетрпељивости може бити сама група, уколико није компактна, па је неопходно прикупити што је могуће више информација о мотивима за одлазак на верска путовања и сл. (обично се тражи препорука духовника). Велики број туриста верске објекте посматра као цивилизацијску тековину, или неку врсту антиквитета у природном амбијенту и нема осећај (знање или поштовање) за припадање одређеној верској групи и њене религиозне обичаје и традицију. Можда највећи ризик по безбедност чини сама група, односно њена бројност, која заједно са опцијом ако су у питању странци, даје прилику одређеним структурама да скрену пажњу на себе, своју организацију или њене програме деловања. Чест је случај да се управо путем терористичких напада на туристе током верских празника (нпр. Израел,

Египат: ускрс), желе иницирати дебате у међународним организацијама (пр. Савету безбедности УН, и сл.), како би се постигло пуштање политичких затвореника или неки други планирани циљеви.

Разлози због којих је угрожена безбедност верских објеката и посетилаца су бројни, и не треба чекати да се нежељени случај догоди да би се предузеле неке радње. Организаторима путовања стоје на располагању стратегије за управљање ризицима кроз етапе, планове и процедуре, које могу у значајној мери предупредити или ублажити последице нежељених догађаја као што су материјалне штете, разарање културно-верског наслеђа, повређивање или смрт туриста. Фактори који могу бити извор нежељеног догађаја у верском објекту су: 1/ политичка нестабилност (за Србију је то 3. по реду проблематични фактор за вршење посла јер износи 9,00 индексних поена – Светски економски форум, стр. 330); 2/ бројност, мрежа и квалитет припадника јавног реда; 3/ институционална ефикасност у земљи у којој се верски објекти налазе; 3/ ратна дешавања у близини верског објекта (нпр. уништавање истих на територији Сирије и Ирака); 4/ постојање формација које желе изазвати верску нетолеранцију или напад (нпр. самозвани покрети као што су ISIL; тзв. Ослободилачка војска Косова и сл.); 5/ припадност посетиоца одређеној нацији, вери или држави која на дестинацији може изазвати нетрпељивост локалног становништва (нпр. амерички грађани у С. Кореји); 6/ корупција као извор осталих злочина типа: кријумчарење људи, продаја незаштићених категорија, припадника других религија, жена и деце, или тзв. „бело робље” због проституције, продаје људских органа и сл.); 7/ напади на припаднике и верске објекте друге нације ради постизања одређених политичких ефеката (нпр. чести напади људи који се декларишу као палестинци, или припадници политичких покрета као што је Хезболах, против јеврејских верских објеката и грађана јеврејске националности) и сл.; 8/ покушај да се постигне ослобађање својих припадника, кроз замену заробљеника; 9/ отпор глобализму којег различите верске групе виде на другачији начин; 10/ елементарне непогоде (нпр. цунамији) и оне које су последица непажње (пожари), или смишљене као облик специјалног рата (ХАРП, рушење брана које могу изазвати поплаву као што је нпр. случај на реци Еуфрат у Сирији), када се јавља мржња према религији и др.

О факторима безбедности туриста постоји пуно различитих истраживања. На проблем безбедносног ризика у туризму упућује Wilks, (2002, pp. 129–139), и други аутори. Костадинова (2013, стр. 55) сматра да



због мобилности верске дестинације губе првобитне карактеристике, јер добијају регионално, национално и међународно значење. Отмице и трговина људима, особито припадника других религија се спроводи ради: проституције, изабљивања и прислиног рада, и трговине људским органима. Анализа праваца развоја трговине људима указује на неке факторе ризика: покрети традиционалних заједница и друге друштвене норме (Makisaka, 2009, p. 11). Mansfeld & Pizam (2006, p. 39–41) праве разлике између стварних и апокалиптичних терориста у ставовима према религији; тврде да практични терористи теже секуларизацији, док апокалиптични теже религиозном мистичном искуству. Постоје разлике између домаћег тероризма, протестног (*Meetings cum Demonstrations, MCDs*) и међународног тероризма, када су у питању циљеви. Домаћи има за циљ зграде државне управе, други скупове, а међународни тероризам економске или транспортне центре, с тим да је туризам најчешће под директним ударом. Аутори наводе листу туристичких места погођених тероризмом

у задњих 10 година: Бали, Казабланка, Израел, Кенија, Л. Анђелес, Мексико, Мароко, Перу и Филипини. Tarlow (2014, pp. 67–69) тврди да ниједна локација није имуна на разне облике терористичких напада. Зато туристички радници треба да заједно са агенцијама спороводе стратегије типа „Партнерства за сигурност”. Примењена истраживања треба да се ослањају на скалу питања о сигурности и безбедности туриста, с обзиром на то да је туристичка индустрија највећа светска мирнодопска индустрија.

Конкурентност националне економије изражена кроз Global Competitiveness Index (GCI) је 4,00 (1–7), уз ранг 90 од 138 земаља (Global Competitiveness Report, 2017, p. 330). Композитни TTCI је 3,4 (1–7), уз ранг 95 од 136 земље (The Travel & Tourism Competitiveness Report, 2017, p. 295), а подслонци безбедност и сигурност бележе 72 ранг, уз оцену 5,4. Посматрано у односу на просек, Србија има мањи ризик од терористичких инцидената, али већи и забрињавајући индекс убистава, и неповољан индекс поузданости полицијских служби (3,7; Табела 1).

Табела 1. Подслонци ТТЦИ: безбедност, сигурност, и субфактори

Фактори	Оцена земље	Ранг земље	Оцена земље	Ранг земље
	2015 (141)		2017 (136)	
Безбедност и сигурност	5.5	59	5.4	72
<i>Трошкови обуздавања криминала и насиља</i>	4.2	86	4.4	79
<i>Поузданост полицијских служби</i>	3.8	89	3.7	96
<i>Трошкови борбе против тероризма</i>	5.5	58	5.1	74
<i>Индекс терористичких инцидената</i>	7.0	79	7.0	1
<i>Стопа убистава на 100.000 становника</i>	1	30	1.3	36

Seabra, et al., (2014) су на узорку од 600 међународних туриста који путују у Португал, Шпанију и Италију анализирали и идентификовали кључна питања у вези са тероризмом, њиховом перцепцијом ризика, и укључивањем важних аспеката по њихову безбедност. Структурни модел једначине тих фактора открива да су туристи мотивисани да стичу информације о тероризму у медијима, показујући интересовање у вестима о томе, што директно утиче на њихове перцепције о ризику. Ове перцепције надаље утичу на планирана путовања, конкретно на начин да се прикупљају информације о могућим нежељеним догађајима пре и током путовања. Перцепције туриста о ризику утичу тако на њихову забинутост за личну сигурност. Зато се у групама (друштвене мреже, округли столови) дискутује о деловању овог модела, како у теорији, тако и у стратегији управљања у туризму. Препоруке су да се у оквиру туристичких услуга, менаџери задужени за дестинације и

промотери, позабаве тероризмом и безбедносним аспектом туриста.

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА И СТРАТЕГИЈЕ ЗА УПРАВЉАЊЕ РИЗИКОМ

Chang & Chang (2015, pp. 9) су кроз *fuzzy* алгоритам (расплету логику) анализирали 10 атрибута, на испитаницима до и преко 30 година старости. Установили су код 3 фактора: ниво цена и трошкова живота (Ф7), информације и туристичке услуге, као и сигурност туриста на дестинацији (Ф10); изражен ниво значајности, од којих су кључни трошкови и безбедност туриста. Атрибут Ф10 (сигурност туриста) су анализирали кроз 4 екстремна нивоа у одговорима, наилазећи тако на 8 правила која могу да се користе у одлучивању. Тако су закључили да топ менаџмент туристичке дестинације треба обезбедити ресурсе како би се постигла максимална



ефикасност за позитивне оцене туриста. Korstanje & Skollb, (2016, p. 15) су анализирали страх, ризик уопште, и посебно ризик у туризму (концептуални проблем анализе ризика, разлоге путовања и редукцију опасности). Они тврде да је приступ истраживању ових проблема од стране осигуравајућих компанија оптерећен жељом за остварењем већег профита. Сматрају да истраживања у туризму треба трансформисати у истинске друштвене студије, које истражују основно знање о људском стању (нпр. зашто људи путују и где путују), те да тако планирање

може бити ефикасније и профитабилније. Социолошка истраживања могу помоћи да се испуне очекивања туриста, а култура дестинације у коју се путује, заједно са гостопримством, смањи осећај страха и сукоба. Верски обичаји уткани у гостопримство карактеришу и европске и неевропске културе. Више него икад, људска рањивост и крхкост тежи сигурности управо кроз концептуализацију гостопримства (које је највише изражено у верском туризму). Ови и други ризици се могу квантификовати на начин како показује Табела 2:

Табела 2. Потенцијални ризик у верском објекту

Јачина утицаја/ Учесталост јављања	Веома јак	Јак	Умерено	Слабо	Веома слабо
Веома често	Верска нетрпеливост изражена кроз нетолеранцију	Истицање верских симбола који вређају др. припаднике	Пропусти организације (знање о понашању у верском објекту)	Некомпактност (групу чине припадници више религија)	Необјективно извештавање о инциденту, лажне информације
Често	Различитост религијских обичаја и традиције, неповерење у полицију	Непоштовање верских обичаја (пр. кроз кодекс одевања)	Непоштовање религијских догми (нпр. код поста)	Обавезна примена верских ритуала (нпр. обред прања)	Вређање туриста на верској или националној основи
Умерено	Састав јеловника који вређа неке припаднике, криминал	Заштита верског објекта од крађа (као део сувенира/реликвије)	Поштовање општих одредби о сигурности (пр. бацање опушка)	Забрана снимања у верском објекту, радно време објекта	Вербални напади на туристе, застрашивање, крађа пасоша
Ретко	Отмица туриста, забрана приступа верском објекту	Не(намерно) општење верског објекта: пр. графити и сл.	Казне за недолично понашање, скрнављење објекта	Непоштовање руте кретања посетиоца, временске непогоде	Беспотребна задржавање и малтретирања туриста
Веома ретко	Терористички напад, отмице туриста ради размене	Подметање експлозива у верском објекту	Оружани напад на туристе др. вере ради крађе	Индоктринација верски неодређених туриста	Инсистирање да туристи прихвате одређене верске кодексе

Поступање с ризицима укључује фазе: 1/ идентификација потенцијалних ризика; 2/ евидентирање насталих нежељених појава; 3/ обрада информација релевантних за поступање с њима (било да су већ настали или су потенцијални извор ризика). У Табели 2 су представљени неки од ризика који могу да настану у верском објекту приликом посете туриста. Честа су каменовања аутобуса и туриста који посећују верске дестинације (нпр. на Косову), али и давање лажних информација како би се туристи довели у заблуду по питању правца кретања, сатнице (времена отвореног за посетиоце) или других информација релевантних за путовање. Да би путовање било пријатно искуство за туристе, а добар посао за организаторе, осим општих упута које се дају пре почетка путовања пожељна је израда стратегије за управљање ризицима и нежељеним догађајима, која је део система управљања квалитетом, а може бити и пројектног карактера.

Стратегија се базира на опцијама: 1/ предупређења настајања нежељеног догађаја; 2/ задржавање ризика сопственим ресурсом; и 3/ превађањем ризика на трећа лица која су вољна да тај ризик преузму (Дугалић, 2007). Прва опција подразумева израду стандардних пословних процедура и планова, који се код путовања која се понављају, допуњавају у складу са подацима из интервјуа које туристи остављају организатору путовања, али и запажањима туристичког водича, возача, организатора и др. То су опште упуте које се туристима достављају у писменој форми, као саставни део уговора о путовању, и као програм путовања. Стратегија задржавање ризика се ослања на компензације путницима и надокнаде запосленима за пожртвовање када својим интегритетом допринесу да се избегне инцидент или спречи материјална штета. Уколико водич пута има довољно информација о томе шта се у конкретном верском објекту и окружењу



толерише, сатници када је верски објекат отворен за посетиоце, познаје правце кретања, и поседује чврст, сталожен карактер, професионално се понаша и новчано је стимулисан за свој рад, готово је сигурно да су типични ризици покривени, и да до нежељених ситуација неће доћи. Трећа, најчешће коришћена опција, јесте стратегија преваљивања ризика на осигуравајућа друштва путем осигурања лица и њихове имовине (пртљага, новца и сл.). Међутим, иако се формално сви туристи осигуравају код осигуравајућих компанија, пракса показује да је готово немогуће остварити права из полисе (хоспитализација, превоз, лечење), чак и у земљама Европске уније, тако да је помоћ амбасада и конзуларних представништава у иностранству незамењива и највреднија опција. Осим тога, осигурани случај не укључује ризичне атипичне догађаје као што су (Дугалић, 2011): ратови, буне, изненадне промене режима, терористичке нападе, подметање експлозива и отмице (који се на листи ризика константно померају ка скали: често и са јаким последицама). То значи да овим растућим, а стратегијом непокривеним ризицима, треба посветити пажњу коју они завређују у савременом добу и свим регионима света, као нуспродукт глобализације и нових религијско-политичких и економских тензија, које особито погађају туризам.

Tarlow (2014, p. 69), сматра да је безбедност туриста веома комплексна професија која захтева: огромну количину знања у различитим областима као што су: познавање језика, међукултурални дијалог, пословне вештине, осећај за родну равноправност, вештина слушања, контролисање срџбе... Неопходно је развијати опште принципе безбедности туризма кроз институције: полицијске службе, туристичку индустрију, туристичке агенције и раднике, представнике хотела, органе локалне управе и сл. Није довољно рачунати на здрав разум посетиоца и њихову способност сналажења. Штете од губитка репутације неке верске дестинације услед инцидента могу се протезати до у недоглед, тако да партнерство ових институција мора да буде континуирано и свеобухватно.

ЗАКЉУЧАК

Услед растуће нестабилност у свету, Србија је због геополитичког положаја, историје, и привредно-политичке ситуације у неповољном положају. Осим насилних сецесија с краја прошлог века, које су створиле непремостиве баријере међу новим државама и вештачки створеним нацијама, у расцепу је блоковских подела и притиска развијених тржишта.

Било као одредница верског туризма, или као значајан извор туриста, налази се у незавидној ситуацији. Као земља домаћин, није у могућности одговорити безбедносним изазовима за које су потребни ресурси које нема, недовољни су или неефикасни (војска, полиција, лоши путеви и путне мреже, превазиђене форме информисања и застарели модели функционисања, не пословност и сл.). Када су у питању домаћи туристи који путују на друге дестинације, ризични фактори су: нација, вероисповест, скроман буџет, опремљеност и сл. Али, с обзиром на релативно повољан подиндекс информисаности, предности умрежавања у циљу доступности информација од значаја за путовање и дестинацију, могу бити боље вредновани. Предлог је да се у Србији туристички инфо-бирои модернизују на начин како се то ради у свим већим туристичким велесилама. То укључује дигитално управљање паном у хотелима, на јавним местима, верским објектима и саобраћајним пунктовима, где би редовним ажурирањем информација било омогућено 24-часовно информисање о свим аспектима релевантним за безбедан и угодан боравак у земљи. Такође, с обзиром на то да су већа окупљања потенцијални извор настанка нежељеног догађаја, посебна стратегија за управљање ризиком ради безбедности туриста и верских објекта, осим редовних тура, мора укључити обавезно и верске празнике. Верске празнике и општенародна окупљања (сабори, славе места, и сл.) треба третирати као догађаје високог ризика у будућем времену. То се особито односи на већа места, градове, саобраћајне пунктове, прилазе, и саму унутрашњост верских објекта. Сама чињеница да се на једном месту налази 200, 500, 1000 или више посетиоца истовремено изискује креирање стратегије за управљање масама, правцима њиховог кретања (ради избегавања стампеда, и олакшавања евакуације), поступања (преглед лица и пртљага), постављање видео-надзора, детектора метала и течности, лимених ограда, „лептира“ и сличних физичких баријера, помоћу којих се може контролисати проток људи.

Укључивање органа јавног реда у активности обезбеђења туриста и верског објекта мора постати обавезно и део рутинских процедура. За обезбеђење верског објекта се у појачаним интервалима посећености могу ангажовати волонтери који су прошли професионалну обуку за редаре, а могу се ангажовати и агенције регистроване за ту врсту услуге. То је особито важно у време великих верских празника (Божић, Ускрс), када осим туриста верске објекте у земљи посећује и велики број домаћег становништва. Поступање у тим ситуацијама је део



обавезне процедуре као: умрежавање с органима јавног реда и мира, неодложне медицинске помоћи, именовање одговорних лица, и начин поступања с информацијама (нпр. забелешке о лицу које говори други језик, или говори с акцентом, има друкчију боју коже, или се понаша непримерено, поседује лични пртљаг неадекватан датој ситуацији, ако је у алкохолисаном стању или под дејством дрога, врши непримерене радње као што је недозвољено фотографисање или снимање разговора...). Уколико је за верски објекат прописан одговарајући кодекс (нпр. ношење молитвеног шала за жене), то мора бити јасно наглашено, али треба имати на уму да претерана одећа (нпр. бурка), може бити средство прикривања оружја и експлозива. Означивање и сигнализација у верском објекту је од велике помоћи туристима, а само кршење процедура треба бити санкционисано, на начин видљив и доступан посетиоцима.

ЛИТЕРАТУРА

- Chang, J. R., & Chang, B. (2015). *The development of a tourism attraction model by using fuzzy theory*. Mathematical Problems in Engineering, Hindawi Publishing Corporation. <http://dx.doi.org/10.1155/2015/643842>.
- Дугалић, С. (2007). *Менаџмент спортских објеката*. Висока школа за спорт.
- Dugalić, S. (2011). Risk Management in Sports and Sports Organizations. *Sport – Science & Practice*, 2 (3), pp. 67-78.
- Global Competitiveness Report*. (2017). Светски економски форум [World Economic Forum]. Retrieved May 22, 2017, from www.weforum.org/reports/the-global-competitiveness-report-2016-2017-1.
- Korstanje, M. E., & Skollb, G. R. (2016). Tourist Risk: An All Encompassing Model to Understand Safety in Tourism Fields. *Современные проблемы сервиса и туризма*, 10(1), 7-18. DOI: 10.12737/.
- Костадинова, О. (2013). Форми на религиозния туризам [Forms Of The Religious Tourism]. *Икономика и управление, [Economics and Management]*, 9(1), 45-56.
- Makisaka, M. (2009). Human Trafficking: A Brief Overview. In: *Social Development Notes: Conflict, Crime and Violence*, No. 122. Washington: World Bank, www.openknowledge.worldbank.org/handle/10986/11103.
- Mansfeld, Y., & Abraham Pizam, A. (2006). *Tourism, Security and Safety: From Theory to Practice*. Burlington, USA: Elsevier.
- Seabra, C., Abrantes, J. L., & Kastenholz, E. (2014). The Influence of Terrorism Risk Perception on Involvement and Safety Importance to International Tourists. *Journal of Marketing Management*, 30(9-10), 874-903.
- Tarlow, P. (2014). Reflective Epilogue: Concerns in Tourism Safety. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, 2(1), 67-69.
- The Travel & Tourism Competitiveness Report. (2017). *Svetски економски форум [World Economic Forum]*. Retrieved May 22, 2017, from www.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017.
- Wilks, J. (2002). *Tourist safety: Risky business*. In: Visions Conference 2002 – 10th Annual Conference of the Safety Institute of Australia (Queensland Division), Twin Waters Resort, Sunshine Coast, QLD. Proceedings, 129-139.
- Влада Републике Србије. (2015). *Закон о туризму* «Сл. гласник РС», бр. 36/2009, 88/2010, 99/2011 - др. закон, 93/2012 и 84/2015, преузето мај, 2017.



THE SECURITY CHALLENGES OF RELIGIOUS TOURISM DESTINATIONS

Abstract:

Every country wants to create an open, competitive economy and to provide long term development. The growth of visitors is influenced by the stable business conditions, the existence of traditions and religious heritage, the offer of thematic sections interesting to tourists, and the feeling of security. The competitiveness of Serbian tourism in the Travel & Tourism Competitiveness Index is 3.38, the rank is 95, while sub indexes of safety and security show rank 72, with 5.41 score. The safety of people is imperative for all areas of social and economic life. Production facilities, buildings of national importance, mass gatherings, sports events, and religious temples are all equally exposed to security risks. Religious places face typical risks (political risk, risk arising from mass gatherings, for example stampedes, existence some of hostilities or sources of instability) and factors inherent to religious tourism: 1/ religious intolerance; 2/ random events caused by specific situations; 3/ intention to draw the attention of international and other public to a particular problem; and 4/ atypical risks that are impossible to predict. For the success of tourism, it is important to create risk management strategies, based on investigation of previously occurring adverse events. Following this, the database and the risk matrix with backbones could be established: the impact strength of the risk and the frequency of its occurrence. The next step is creation of the strategy and the choice between options: preventing, retaining or shifting the risk determined in the research process. This is important because partnership, good organization, comfort, safety and facilities offered influence tourists perceptions, which determine their next visits and a destination promotion through the word of the mouth.

Keywords:

risks of religious tourism, safety and security of tourists, risk matrix, risk management strategies.