UNWTO

World Tourism Organization

**SUSTAINABLE**

**DEVELOPMENT**

**GOALS**



**Potpora očuvanju radnih mjesta i gospodarstvu kroz putovanja i turizam**

 **Poziv na akciju za ublažavanje društveno-gospodarskog učinka virusa COVID-19 i ubrzavanje oporavka**

**#TRAVELTOMORROW**

Ovaj dokument pripremila je Svjetska turistička organizacija (UNWTO) uz doprinos članova Kriznog odbora za turizam koji čine UNWTO, predstavnici njegovih država članica, Svjetska zdravstvena organizacija (WHO), Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva (ICAO), Međunarodna pomorska organizacija (IMO) i privatni sektor - pridružene članice UNWTO-a,

Madrid, Španjolska, 1. travnja 2020.

**UNWTO**

 Svjetska turistička organizacija

**SADRŽAJ**

Uvod

Sažetak preporuka

Preporuke

I. Upravljanje krizom i ublažavanje posljedica

II. Davanje poticaja i ubrzanje oporavka

III. Priprema za sutra

Relevantni izvori

**UVOD**

**Svijet se suočava s globalnom zdravstvenom ugrozom bez presedana s neusporedivim utjecajem na naša društva i sredstva za život**

**Putovanja i turizam su među sektorima koji su najviše pogođeni ovom krizom, a potrebna je hitna podrška s obzirom na milijune radnih mjesta koja su u riziku**

**Putovanja i turizam su također jedinstveni po sposobnosti da budu dio napora za globalni oporavaka koji nadilazi turizam**

**Najvažnije je obuzdavanje pandemije virusa COVID-19.** Sektor putovanja i turizma predano podržava sve poduzete mjere kako bi se suzbila zaraza i ublažio učinak na živote ljudi. Svjetska turistička organizacija (UNWTO) blisko surađuje sa svojim državama članicama, Svjetskom zdravstvenom organizacijom (WHO), Međunarodnom organizacijom civilnog zrakoplovstva (ICAO), Međunarodnom pomorskom organizacijom(IMO) i privatnim sektorom- pridruženim članicama UNWTO-a, Međunarodnim vijećem zračnih luka (ACI), Međunarodnom asocijacijom kruzera (CLIA), Međunarodnim udruženjem zračnog prometa (IATA) i Svjetskim vijećem za turizam i turizam (WTTC) – kako bi osigurali koordiniran i učinkovit odgovor.

Pohvaljujemo **spremnost i solidarnost sektora** u podršci reakcije na trenutnu hitnu zdravstvenu ugrozu, stavljajući svoju infrastrukturu na raspolaganje ljudima u karanteni, spremnošću da ugoste zdravstvene radnike ili postanu zdravstvene jedinice.

Na društveno-ekonomskom planu, **prijeti globalna recesija, uz gubitak milijuna radnih mjesta**. Putovanja i turizam, kao radno intenzivni sektor, jedan je od najteže pogođenih u čijem su čitavom lancu vrijednosti radna mjesta ugrožena. To će posebno utjecati na najugroženije skupine stanovništva poput žena, mladih i ruralnih zajednica.

Putovanja i turizam stoga **zahtijevaju hitnu podršku i posebne pakete za ublažavanje** kako bi se održala radna mjesta i osigura tržišni kapaciteti odmah nakon prestanka izvanrednog stanja.

Ekonomski i socijalni otisak turizma značajniji je od svih ostalih gospodarskih sektora.

Iako to turizam čini ranjivim, to također postavlja sektor u jedinstveni položaj da može doprinijeti **širim planovima oporavka** i aktivnostima.

Turizam u čitavom svijetu u uključuje razvojne mogućnosti, promovira solidarnost i razumijevanje preko granica, dok domaći turizam također pomaže jačanju kohezije unutar naroda. Nadalje, sektor igra **ključnu ulogu u usmjeravanju napora za očuvanje i promicanje prirodne i kulturne baštine** i dugo je bio na čelu zaštite okoliša.

Sve ovo čini još imperativnijim da se globalni turistički sektor podrži i u vrijeme krize i kada društva uđu u fazu oporavka.

Pandemija COVID-19 teško je pogodila putovanja i turizam. Ipak nudi rijetku priliku **za promišljanje i preusmjeravanje** kako bi ponovno rastao i rastao bolje za planet i ljude.

To je posebno važno jer globalna zajednica sada ima tek 10 godina za dostizanje **17 ciljeva održivog razvoja (COR)** koji su navedeni u Agendi 2030 - započeli smo **Desetljeće djelovanja**. Ako se njime odgovorno upravlja, **turizam može izaći iz trenutne krize kao još važniji doprinositelj provedbi COR-a,** omogućujući sredstva za život i stvaranje prilika milijunima ljudi širom svijeta i nikoga ne ostavljajući iza sebe.

**Malo o ovim preporukama**

Ove preporuke imaju za cilj **pomoći vladama, privatnom sektoru i međunarodnoj zajednici** u suočavanju s do sad neviđenom društvenom i gospodarskom krizom, kakva je COVID-19.

Preporuke se temelje na **inputima iz zemalja iz svih regija svijeta, kao i međunarodnih organizacija i udruga privatnog sektora**. Međutim, ne pretendiraju da su konačne.

Nadalje, UNWTO procjenjuje da će COVID-19 utjecati na različite zemlje na različite načine i različitim intenzitetom. Sposobnost zemalja da odgovore na ovu neviđenu krizu i oporave se od iste, značajno će se razlikovati, ovisno o raspoloživoj infrastrukturi, ljudskim resursima, gospodarskom kapacitetu ili političkim čimbenicima. Međutim, tamo gdje je to izvedivo, dolje navedene preporuke pomoći će ublažiti učinak krize, osigurati oporavak turizma i omogućiti sektoru da podrži pokretanje šireg društvenog ozdravljenja. Predložene intervencije trebaju se sagledavati u svjetlu prema vjerojatnih scenarija globalnog oporavka, tj. očekivanog trajanja i veličine zdravstvene i gospodarske krize.

Preporuke su podijeljene u **tri ključna područja**:

**1) Upravljanje krizom i ublažavanje posljedica**

**2) Pružanje poticaja i ubrzanje oporavka**

**3) Priprema za budućnost**

Kada su životne egzistencije ugrožene, važnije je nego ikad prije da dionici poštuju načela UNWTO-ovog Globalnog etičkog kodeksa za turizam, posebno ona koja se odnose na prava i obveze turističkih radnika i poduzetnika. Istodobno, s činjenicom da je Desetljeće djelovanja u tijeku, UNWTO naglašava važnost postavljanja COR-a(ciljevi održivog razvoja) u središte svih budućih nastojanja za postizanje oporavka.

Preporuke se temelje na sljedećim principima:

1.**Potpora sektoru putovanja i turizma podržavanje radnih mjesta i sredstava za život**

Trebalo bi od početka priznati da je **turizam, uz sektor prijevoza, jedan od sektora koji je najviše pogođen krizom uzrokovanom COVID-19.** Budući da se radi o sektoru koji se temelji na osobnom kontaktu, turizam je izuzetno osjetljiv na krize koje prelaze granice. Temeljem navedenoga:

• Zbog mjera zatvaranje čitavih gradova i zemalja, ograničenja i zabrana putovanja dovelo je do zaustavljanja turističkog sektora.

• Od najvećeg zračnog prijevoznika do najmanjeg hotela u ruralnoj zajednici, sektor je zaustavljen

• Učinak nije samo gospodarski, već i socijalni, te utječe na egzistenciju radnika u sektorima turizam i putovanja, dobavljača kao i čitavih zajednica.

U svijetu u kojem su lanci ponude gusto i usko povezani, utjecaj će se osjetiti ne samo unutar samog sektor, već i u ostalim sektorima - poljoprivredi, građevinarstvu, financijama i pružateljima tehnoloških usluga, između ostalih. **Turizam je glavni kreator radnih mjesta i spas mnogim gospodarstvima u svim fazama razvoja**. Sektor se i ranije oporavio od kriza i, s obzirom na dokazanu važnost za sve razine društva, mora ga se podržati kako bi ponovo održao i stvorio nova radna mjesta:

• Nakon globalne ekonomske krize, dok je zaposlenost u svim gospodarskim sektorima između 2010. i 2018. rasla 11%, zaposlenost u smještajnim objektima i restoranima rasla je 35%.

• Turizam je glavni pokretač zapošljavanja za ranjivije skupine kao što su žene i mladi.

• U 2019. godini sektor je predstavljao 30% svjetskog izvoza usluga (1,5 bilijuna $) i do 45% ukupnog izvoza usluga u zemljama u razvoju.

**2. Turizam je dokazao svoju sposobnost da se oporavi i povede opravak ostalih sektora**

 • Turizam izravno, a posredno i multiplikativnim učinkom, doprinosi globalnom otvaranju novih radnih mjesta i gospodarskom oporavku.

• Protekle krize pokazale su sposobnost turizma da se snažno i brzo oporavi nakon vanjskih šokova.

• Ublažavanjem utjecaja krize i poticanjem oporavka turizma mogu višestruko doprinijeti čitavom gospodarstvu.

• Turizam olakšava kulturne razmjene, međusobno razumijevanje i jačanje mira. Suprotstavlja se diskriminaciji i predrasudama između pojedinaca i društava.

**SAŽETAK PREPORUKA**

**I UPRAVLJANJE KRIZOM I UBLAŽAVNJE UČINKA/POSLJEDICA**

Sljedeće su preporuke usmjerene na osiguravanje **djelotvornog okvira za pomoć zemljama** u ublažavanju neposrednog utjecaj krize na putovanja i turizam; davanje poticaja za oporavak i smjernica za dugoročni razvoj i otpornost sektora.

S obzirom na raznoliki utjecaj virusa COVID-19 i različite okolnosti i pravne okvire kako nacionalnih vlada tako i turističkih vlasti vezano uz poduzimanje mjera, podrazumijeva se da sve ove preporuke ne mogu biti primjerene ili izvedive u svim slučajevima. Unatoč tome, one su pripremljene **s ciljem da usmjeravaju djelovanja politika za ublažavanje utjecaja krize** i ubrzavanje oporavka kroz turizam.

Sljedeće su preporuke podijeljeno u tri skupine, ali bilo bi idealno kada bi im se pristupilo istovremeno i kroz suradnju svih dionika u ekosustavu:

1. Potaknuti očuvanja radnih mjesta, podrška samozaposlenim i zaštita najugroženijih skupina

2. Podržati likvidnosti tvrtki

3. Preispitati poreze, pristojbe i propise koji utječu na promet i turizam

4. Osigurati zaštitu i povjerenje potrošača

5. Potaknuti razvoj vještina, posebno digitalnih

6. Uključiti turizam u nacionalne, regionalne i globalne ekonomske pakete za krizne situacije

7. Stvorite mehanizme i strategije za upravljanje krizom

**II.PRUŽANJE POTICAJA I UBRZAVANJE OPORAVKA**

8. Pružite financijske poticaje za ulaganja u turizmu i poslovanje

9. Provedite reviziju poreza, nameta I propis koji utječu na putovanja i turizam

10. Unaprijedite olakšavanje putovanja

11. Promičite nova radna mjesta i vještine, osobito digitalne

12. Dajte važno mjesto ekološkoj održivosti u paketima za poticaj i oporavak

13. Shvatite tržište i djelujte brzo kako biste povratili povjerenje I stimulirali potražnju

14. Pojačajte marketing, događanja i sastanke

15. Ulažite u partnerstva

16. Pozicionirajte turizam visoko u nacionalnim, regionalnim i međunarodnim programima oporavka i Razvojnoj pomoći

**III. PRIPREMA ZA SUTRA**

17. Diversificirajte tržišta, proizvode i usluge

18. Uložite u sustave tržišnog i digitalnu transformaciju

19. Ojačajte upravljanje turizmom na svim razinama

20. Pripremite se za krizu i osigurajte da turizam postane dio nacionalnog mehanizma i sustava za

 krizne situacije

21. Ulažite u ljudske potencijale I razvoj talenata

22. Postavite održivi turizam čvrsto u nacionalnu agendu

23. Prijeđite na kružno gospodarstvo i prihvatite COR

**PREPORUKE**

**I UPRAVLJANJE KRIZOM I UBLAŽAVNJE UČINKA/POSLJEDICA**

*Milijuni života diljem svijeta izravno i neizravno ovise o turizmu. Kao takve, ove su mjere od najveće urgentnosti i trebalo bi ih odmah primijeniti, posebno one koje se odnose na pružanje pravovremenih, ciljanih i privremenih olakšica za osigurani novčani tok najugroženijim ljudima i tvrtkama onoliko dugo koliko traje izvanredna situacija.*

*UNWTO također naglašava važnost pružanja gospodarske i fiskalne potpore poduzećima te vraćanja povjerenja u sektor. Prije svega, treba dati podršku zadržavanju radnih mjesta. Tamo gdje to nije moguće, treba uložiti sve napore da se zaštite radnici i stvore nove mogućnosti, posebno za ranjive skupine.*

1. Potaknuti očuvanja radnih mjesta, podrška samozaposlenim i zaštita najugroženijih skupina

• Omogućite **posebne poticajne mjere i fondove za pomoć** za tvrtke koje zadržavaju svoju radnu snagu, uključujući izuzeće ili smanjenje socijalnih davanja i fiskalnih plaćanja.

• Dajte subvencije plaća ljudima i tvrtkama kako bi se spriječilo zarazu.

• Proširite i produžite transfere socijalnih davanja, posebno za najugroženije. Oni mogu uključivati isplate naknada za osiguranje za slučaj nezaposlenosti i naknade za tražitelje posla.

• Razvijte **posebne sheme podrške za samozaposlene radnike** kao, na primjer, izuzeća odnosno, odgode ili smanjenja socijalnih davanja i fiskalnih plaćanja.

• Dajte podršku radnicima koji ostaju kod kuće kako bi se brinuli o djeci i starijim osobama i osigurajte **jednostavne administrativne postupke** za korisnike.

• Promičite poticaje za tvrtke koje pružaju obuku za radnike koji su primorani prestati raditi.

• Stvorite **mehanizme za djelomičnu nezaposlenost**, poput skraćenog radnog vremena.

• Prilagodite pravila o naknadama za rad, olakšavajući tvrtkama koje su teško pogođene trenutnom krizom da se prijave za pomoć za nadoknadu plaća za razdoblje tijekom kojeg su prisiljene privremeno prekinuti rad.

• Promičite **učinkovit dijalog** između tvrtki i radničkih sindikata u skladu s međunarodnim standardima rada.

• Prepoznajte i **ublažite rizike zapošljavanja** i ekonomske poteškoće s kojima se radnici mogu suočiti za vrijeme i nakon krize.

• Uvedite **posebne mjere zaštite** kako bi se osiguralo da tradicionalno ugrožene skupine, posebno žene, mladi i ruralne zajednice ne budu pod nepovoljnim utjecajem. Potaknite očuvanje radnih mjesta, podržite samozaposlene i zaštitite najugroženije skupine.

2. Podrška likvidnost tvrtki

• Unutar fondova i programa za hitne situacije, dodijelite sektoru putovanja i turizma **posebne linije financiranja** kako bi podržali najpogođenije tvrtke kako bi se izbjegli bankroti i ponovno pokrenuli rad nakon ugroze. To će pomoći u osiguravanju povrata ponude na tržište

• Podržite likvidnost tvrtki **privremenim izuzećima** i odgođenim socijalnim davanjima i fiskalnim plaćanjima.

• Razvijte **mehanizme ulaganja** koji pružaju likvidnost turističkoj industriji, posebno mikro, malim i srednjim poduzećima i posebno kratkoročno, na primjer, kroz obrtna sredstva ili brze i subvencionirane kredite itd.

• Primijenite privremene iznimke ili popuste za kritične račune poput struje, komunikacija, najamnina itd.

• Osigurajte financijske instrumente kako bi se **olakšala dodatna likvidnost**, poput moratorija na otplatu zajmova, jamstava za zajam ili fleksibilnih kreditnih zajmova za obrtna sredstva.

• Omogućite male, dobro usmjerene bespovratne potpore za mala poduzeća, samozaposlene i poduzetnike.

• Razvijte **jednostavne mehanizme** za odgodu plaćanja fiskalnih i socijalnih davanja bez potrebe za kompliciranom birokracijom ili globama.

• Pružiti menadžersku podršku i mentoriranje mikro poduzećima koje se nastoje nositi s krizom, a pritom su primorani baviti se i financijskim institucijama.

3. Preispitajte poreze, pristojbe i propise koji utječu na promet i turizam

• Preispitajte sve poreze i dažbine koji se primjenjuju na turizam, promet i povezane aktivnosti.

• Omogućite **privremenu obustavu ili smanjenje** putnih i turističkih poreza, naknada i nameta, uključujući PDV i porez na dohodak, kao i posebne turističke i transportne naknade na pošten, nediskriminirajući i transparentan način.

• Preispitajte propise i razmotriti **fleksibilnu primjenu pravila** koja se odnose na poslovanje turističkih i transportnih tvrtki, poput pravila o dodjeli slotova u zračnim lukama. To će pomoći operaterima da prilagode ili zaustave svoje poslovanje, uključujući smanjenje potrebnih administrativnih formalnosti.

4.Osigurajte zaštitu potrošača i povećajte povjerenje

• Radite s privatnim sektorom na promicanju **pravednih aranžmana za potrošače**. Oni mogu uključivati reprogramiranje otkazanih odmora i avionskih karata te osiguravanje potpune zaštite potrošača. Gdje god je to moguće, alternativni mehanizmi za rješavanje potrošačkih sporova, trebali bi biti korišteni kako bi se sudski sporovi sveli na minimum.

• Potrebno je razmisliti o odobravanju vaučera za otkazane rezervacije, valjanih do kraja 2020. kako biste **povećali potražnju** i podržali potrošače

• Istražite načine rješavanje problema vezanih uz traženi povrat akontacija putem kreditnih kartica.

5. Promičite unapređenje vještina, posebno digitalnih

• Podržite nezaposlene **u razvoju novih vještina** za faze oporavka. Korisne vještine mogu uključivati razvoj novih proizvoda, marketing, tržišnu inteligenciju i digitalne vještine općenito.

• Razvijajte besplatne **internetske tečajeve** za one ljude koji su najviše gospodarski pogođeni kao što su oni koji su ostali vez posla, sezonski radnici i oni ograničeni na rad smanjenih sati, u partnerstvu sa sveučilištima i drugim edukacijskim institucijama.

• Surađujte s digitalnim partnerima u pružanju obuke za digitalne vještine za trenutne i buduće turističke stručnjake i daljnjem promicanju postojećih mogućnosti digitalnog učenja.

• Razvijati nacionalne izazove/natječaje kako biste potaknuli nova poduzeća (*startupe*) i poduzetnike da predlože inovativna rješenja za krizu.

• Izradite programe **obrazovanja i stručnog osposobljavanja** za osoblje turističkih poduzeća koja su bila prisiljena zatvoriti tijekom krize, financiranih od strana Vlada.

6. Uključite turizam u nacionalne, regionalne i globalne ekonomske pakete za

 krizne situacije

• Osigurati da se turizam **potpuno integrira** u nacionalne, regionalne i globalne pakete za krizne situacije, ublažavanje i potporu.

• Osigurati da nacionalne turističke uprave budu uključene u programe koji proizlaze iz međunarodnih i regionalnih organizacija kao što su Svjetska banka, Regionalne banke i Europska komisija. Na taj način osigurat će se podrška za mala i srednja poduzeća, turističku infrastrukturu i za druga područja koja utječu na turizam.

7. Stvorite mehanizme i strategije za upravljanje krizom

• Ako nisu uspostavljeni, stvorite mehanizme za upravljanje trenutnom krizom na globalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, uključujući sve relevantne dionike.

• S ciljem podrške povjerenju potrošača i javne percepcije, dajte **jedinstvene poruke.**

• Razvijte odnose i strategije s medijima i osobama s javnim utjecaje.

• Napravite **krizni scenarij** zasnovan na podacima i trenutnoj dinamici krize.

• Razradite **globalnu strategiju odgovora na krizu** s ciljem podrške turizmu u pripremama za buduće potreba ublažavanje i oporavka.

**II.PRUŽANJE POTICAJA I UBRZAVANJE OPORAVKA**

*Zbog naglog, nezapamćenog pada potražnje koji je izazvao pandemiju COVID-19, sektoru putovanja i turizma trebat će financijski poticaji za podršku oporavku. Razine potrebnih poticaja mogu varirati u cijelom lancu vrijednosti turizma.*

*Ne dovodeći u pitanje pravednu konkurenciju, osiguravanjem transparentnost i tamo gdje je to izvedivo, prioritet bi trebao biti dan podršci tvrtkama svih veličina, uključujući povoljne porezne politike i poticajne pakete.*

*Ovu priliku treba također iskoristiti da se turizam postavi u središte nacionalnih politika i osigura održivost kao sastavni je dio sektora dok se oporavlja i ponovno raste.*

8. Pružite financijske poticaje za ulaganja u turizmu i poslovanje

• Stvorite posebne poticaje za podršku kratkoročnom poslovanju mikro, malih i srednjih poduzeća i oporavak poput **poticaja za digitalnu transformaciju**, pristup tržištu, obuku i zapošljavanje.

• Promičite brzo ugovorenih **ulaganja u infrastrukturu** te razmotriti ponudu dodatnih poticaja za izravna strana ulaganja u turizam.

• Promičite prometne infrastrukture - npr. autoceste, brze vlakove, zračne luke, luke i sustava upravljanja zračnim prometom. Ovo je često usmjereno na ispunjavanje potreba turizma, iako to nije izričito navedeno.

• Razvijajte mehanizme ulaganja koji uključuju poticaje za projekte postojećih ulaganja, kao što su amortizacijski odbitci za hotele, subvencionirani lokalni krediti za preuređenje, proširenje ili projekte energetske učinkovitosti koji poboljšavaju konkurentnost.

• Promičite fondove za poticanje **integracije i promjenu dionika opskrbnog lanca**, posebno jačanjem mikro, malih i srednjih poduzeća i digitalnih *startupa* za putovanja.

• Osigurajte da se u svim investicijama, posebno u prometu, smještaju, prirodnim i kulturnim dobrima, poštuju načela održivosti i pristupačnosti. To će dodatno poboljšati konkurentnost sektora.

9. Provedite reviziju poreza, nameta i propis koji utječu na putovanja i turizam

• Napravite procjenu svih općih i posebnih poreza, nameta i propisa o turizmu, prometu i srodnim industrijama u kontekstu oporavka.

• Proširite ili napravite nova **privremena izuzeća ili smanjenja poreza na dobit**, poreza na zračni promet (pristojbe za slijetanje i parkiranje, naknade za gorivo), PDV-a na smještaj i restorane, turističke takse i druge naknade.

• U fazama nakon krize, ako još uvijek nije uvedena, promovirajte **liberalizaciju zračnog prometa** kako bi povećali kapacitet i povezanost zračnog prijevoza s ciljem oporavka (države bi mogle željeti poduzeti privremene mjere da osiguraju fleksibilnost u pogledu prava na pristup tržištu).

• Revidirajte korištenje zračnog prostora i ruta podržite provedbu zakona **međunarodnih propisa** s ciljem smanjenja troškova goriva i emisija CO2.

10. Unaprijedite olakšavanje putovanja

• Osigurajte da se ograničavanja putovanja uvedena kao odgovor na COVID-19 kontinuirano procjenjuju i ostaju razmjerna prijetnji javnom zdravlju te se temelje na lokalnim procjenama rizika. Takva ograničenja trebalo bi pravovremeno ukinuti kada će to biti sigurno učiniti i, koliko god je moguće, u koordinaciji s ostalim destinacijama regije.

• Osigurajte da su informacije o ograničenjima putovanja i njihovom ukidanju **dostupne, dosljedne i pouzdane**. Te bi informacije trebalo dijeliti preko svih dostupnih komunikacijskih kanala.

• Razmotrite daljnje olakšavanje viznih politika za privremene posjetitelje, **olakšavanje izdavanja viza** i politike putovanja sa što manje prepreka. Vlade i regionalni blokovi trebali bi raditi na olakšanju putovanja s ciljem kretanja prema e-vizama / vizama po dolasku / bez viznih politika.

11. Promičite nova radna mjesta i vještine, osobito digitalne

• Pripremite posebne programe za **promicanje zapošljavanja** i razvoja vještina, posebno digitalnih vještina, za turizam, posebno za nezaposlene.

• Razvijte sajmove zapošljavanja u turizmu i internetske platforme.

• Razvijajte subvencije za programe **stručnog usavršavanja i prekvalifikacije** te mjere za promicanje standarda u sektoru i daljnje širenje digitalnih tehnologija.

• Identificirajte nove mogućnosti obuke usmjerene na razvoj proizvoda i pristup tržištu za dionike koji rade na područjima kulture i kreativne industrije (koji se bave zanatstvom, festivalima, glazbom, kazalištem itd.), prirode, sporta, medicinskog i wellness turizma, kako bi stvorili nove inovativne, cjelogodišnje proizvode.

• Dajte posebne poticaje poput kreditnih linija (uključujući mikro kredite), posebne financijske planove, zajmove, olakšice za socijalna davanja i poreze za tvrtke koje će podupirati zapošljavanje. To može kroz ili za sektor turizma ili davanjem prednosti turizmu u općenitijim programima.

• Pripremite posebne programe **za podršku poduzetništvu** u turizmu. To će pomoći u daljnjem unapređivanju inovacija i digitalne transformacije.

• Promičite i potičite kratke lance opskrbe u turizmu i ugostiteljstvu.

• Osigurajte da su mjere podjednako dostupne ženama i drugim skupinama, posebno mladima, osobama s invaliditetom, ruralnim i autohtonim zajednicama. To će pridonijeti uspostavljanju uključivijeg i raznorodnijeg lokalnog opskrbnog lanca.

• Podržite i poboljšajte vladine programe turističkog obrazovanja i osposobljavanja.

12. Dajte važno mjesto ekološkoj održivosti u paketima za poticaj i oporavak

• Pristupiti **oporavku kao prilici** da se sektor pokrene prema

• Mjere zaštite okoliša trebaju biti integrirane u poticaje, investicijske sheme i posebne fondove. One mogu uključivati učinkovitost resursa (energetska učinkovitost i učinkovitost vode, gospodarenje otpadom) i mjere s ciljem smanjenja emisije CO2. To će sektoru omogućiti da poveća održivost svog poslovanja u okolišu. Također će omogućiti turizmu da bliže surađuje s međunarodnim donatorima koji su usmjereni na održivost i da dodatno podrži oporavak sektora.

13. Shvatite tržište i djelujte brzo kako biste povratili povjerenje i stimulirali potražnju

• Komunicirajte transparentno i podržavajte destinacije i kompanije da bi se povratilo povjerenje potrošača kako bi oni ponovo krenuli putovati čim to situacija dopusti.

• Razmotrite raspored praznika i, ako je moguće, uvedite državne praznike kasnije u godini. Potaknite kompanije da svojim zaposlenicima daju bonove za odmor kako bi **povećali potražnju nakon krize**, te da, u zemljama gdje je vlada glavni poslodavac, da razmotre potporu putovanjima i turizmu kroz sheme naknada za zaposlenike.

• Ulažite u podatke i praćenje tržišta radi praćenja ponašanja, predviđanja trendova i prilagođavanja stvaranja proizvoda i marketinških strategija.

• Identificirajte i **osmislite posebne promocije** za tržišta i segmente koji imaju tendenciju bržeg oporavka, kao što su putovanja s posebnim interesima ili domaće turističko tržište.

• Promičite **domaći turizam** kako bi započelo obnavljanje nacionalnih gospodarstava. Očekuje se da će domaći turisti među prvima ponovno putovati i ponovno pokrenuti potražnju. Trebalo bi početi raditi na planovima marketinških aktivnosti i poticaja koji će olakšati domaća putovanja i poticati produženo trajanje boravka. To može uključivati konkurentnije cijene, posebne promocije ili poticaje za putovanja od strane poslodavaca, posebno za odredišta koja su u velikoj mjeri ovisna o turizmu.

• S obzirom na utjecaj krize na vrhunac sezone na sjevernoj hemisferi, potrebno je uložiti napore za jačanje turističkih proizvoda **van vrhunca sezone**. To može uključivati kampanje za cjelogodišnja iskustva i događanja, pripremiti sektor za prilagodbu svojih aktivnosti i upravljanje turističkim tokovima, te potaknuti povezanost u kasnijim mjesecima godine.

• Upregnite sav potencijal društvenih medija i milenijalaca u ponovnom promicanju pozitivnog utjecaja putovanja, pogotovo na domaćem tržištu.

14. Pojačajte marketing, događanja i sastanke

• Turističkoj administraciji na nacionalnoj i lokalnoj razini potrebna je potpora za jačanje marketinških napora.

• Stvorite posebne fondove za pomoć u **privlačenju međunarodnih konferencija i događanja**, organizaciji lokalnih događanja i podršci za oporavak u manje otpornim destinacijama. Ovo je posebno važno za odredišta koja su više ovisna o turizmu i za zajednice u ruralnim područjima.

• Podržite tvrtke **smanjivanjem ili ukidanjem naknada** za sudjelovanje na sajmovima putovanja i izložbama i drugim događajima i marketinškim aktivnostima.

• Ulažite u digitalni marketing kako bi osigurali ciljane akcije i povećani povrat ulaganja.

• Potičite razvoj proizvoda, tržišnih segmenata i marketinških aktivnosti koje doprinose **odgovornijem i održivom sektoru putovanja i turizma.**

• Pokrenite kampanje koje potiču informirano i odgovorno putovanje koje pridonosi lokalnim gospodarstvima, štiti kulturno naslijeđe i prirodne resurse.

15. Ulažite u partnerstva

• Osnujte Odbor za oporavak turizma s predstavnicima turističkih uprava na svim razinama (nacionalnim i lokalnim), drugim nadležnim ministarstvima (trgovina, promet, obrazovanje, vanjski poslovi, unutrašnjost, itd.), udruženjima privatnog sektora, zrakoplovnim kompanijama, predstavnicima radnika i drugim relevantnim partnerima poput tehnoloških tvrtki i banaka.

• Postavite **zajednički plan djelovanja** s jasnim ciljevima, uključivim pristupom, raspodjelom resursa i odgovornosti. Pratite provedbu i napredak.

• Promičite digitalne platforme za ulaganje s ciljem praćenja, promocije i zajedničkog ulaganja sukladno prioritetnim strateškim projektima i Ciljevima održivog razvoja (COR).

16. Pozicionirajte turizam visoko u nacionalnim, regionalnim i međunarodnim programima oporavka i Razvojnoj pomoći

• Turizam treba biti uključen u **poticajne programe** - sektoru bi trebali koristiti opći programi smanjenja poreza, poticanja izvoza, podrške zapošljavanju ili prekvalifikacijama.

• Turizam može imati veliku korist od ulaganja u infrastrukturu zbog svog izravnog utjecaja na radna mjesta u građevinarstvu i srodnim sektorima. Brzi vlakovi, luke i zračne luke, stanice i glavne autoceste spadaju u ovu kategoriju - kao i ekološki održiva obnova i klimatska zaštita hotela, atrakcija i drugih turističkih objekata.

• Razvojna pomoć može pružiti sredstva za oporavak radnih mjesta i tržišta, poboljšano upravljanje i podršku poduzećima iz cijelog ekosustava lanca vrijednosti turizma.

• Dionici u turizmu bi trebali raditi na tome da imaju koristi od podrške međunarodnih i regionalnih organizacija poput MMF-a, Svjetske banke, regionalnih banaka i Europske komisije.

• Treba osigurati da održivost bude u središtu bilo kojeg programa oporavka turizma, pa prema tome ovu krizu uzima kao priliku za transformaciju.

**III. PRIPREMA ZA SUTRA**

*Turizam se može oporaviti i ponovno postati ključni dio nacionalnih gospodarstava i šire agende održivog razvoja.*

*Ova kriza također može pružiti jedinstvenu priliku za oblikovanje sektora kako bi se osiguralo da ne samo da raste, već i postaje bolji, uz uključivost, održivost i odgovornost kao prioritetima. Nadalje, kako bi se izgradila otpornost za budućnost, posebnu pozornost treba posvetiti stvaranju raznolikosti turističkih sektora i promicanju održivosti na svim razinama.*

17. Diversificirajte tržišta, proizvode i usluge

• Diversificirati turizam kako bi se izbjegla ovisnost o jednoj jedinoj djelatnosti ili tržištu. Strani posjetitelji predstavljaju visoku izvoznu vrijednost i mora ih se smatrati dijelom nacionalnih programa za promicanje izvoza. Istodobno, domaća tržišta često su okosnica sektora.

• Radite na povećanju konkurentnosti domaćih i unutar-regionalnih putovanja putem **poboljšane povezanosti** i olakšavanja putovanja.

• Pozabavite se **temeljnim promjenama u potražnji**. Shvaćanje mogućih promjena u preferencijama potrošača i ponašanju nakon krize, bit će od kritične važnosti.

• Osigurajte ugroženijim zajednicama i skupinama sposobnost za razvoj **novih turističkih proizvoda** koji podržavaju ruralne regije i zajednice u nepovoljnijem položaju.

• Olakšajte i/ili poboljšajte sheme socijalnog turizma namijenjene starijim osobama, obiteljima, mladima i osobama s invaliditetom

18. Uložite u sustave tržišnog i digitalnu transformaciju

• Odluke i strategije temeljene na dokazima su ključne, osobito u trenucima krize. Ulagati u podatke, analize i partnerstva koja omogućavaju pomno, **kratkoročno praćenje** razvoja i učinka turizma.

• Uspostavite nacionalne i lokalne opservatorije održivog turizma za mjerenje svih dimenzija turizma u partnerstvu s relevantnim dionicima i dijeliti ove informacije sa sektorom.

• Prihvatite digitalnu transformaciju i **ojačajte inovacijske ekosustave** u javnom i privatnom sektoru.

19. Ojačajte upravljanje turizmom na svim razinama

• Stvorite nacionalne mehanizme upravljanja turizmom koji u potpunosti angažiraju privatni sektor, lokalne zajednice i promoviraju pristup „cijele vlade“ turističkom razvoju.

• Razvijte i ojačajte Organizacije za upravljanje destinacijama (DMO) za **učinkovit i održiv razvoj turizma** na lokalnoj razini.

• Izgradite institucionalni kapacitet među strukturama lokalne i regionalne uprave za bolju otpornost i brži oporavak.

• Uključite udruge turističkih radnika i civilno društvo u **promociju platforme građana** kako bi se osiguralo da se čuju svačija mišljenja.

20. Pripremite se za krizu i osigurajte da turizam postane dio nacionalnog mehanizma i sustava za krizne situacije

• Globalne krize zahtijevaju globalna rješenja. Vlade, radeći sa UNWTO-om, trebale bi stvoriti Globalni mehanizam za odgovor na krizu u turizmu.

• Treba preispitati sve naučene lekcije, uključujući potrebu za poboljšanjem procjene rizika i spremnosti za krizu u javnom i privatnom sektoru.

• Potrebno je osigurati uključivanje turizma u **nacionalne mehanizme i sustave za krizne situacije**.

• Napravite planove za krizne situacije u turizmu i u potpunosti prihvatiti **načela pripravnosti i upravljanja krizama** u turističkom sektoru.

• Preispitajte postojeća pravila i propise koji definiraju odnos između potrošača, pružatelja usluga, posrednika, kao i polica osiguranja kako bi bili bolje spremni se za iznimne situacije.

• Osigurajte pridržavanje i poštivanje međunarodnih zdravstvenih propisa.

21. Ulažite u ljudske potencijale i razvoj talenata

• Preispitajte i ažurirajte nacionalnu strategiju za ljudske potencijale u turizmu.

• Gradite izdrživost sektora i pripremite se za **budući rad** s kvalificiranom i pripremljenom radnom snagom i adekvatnim strategijama obrazovanja i osposobljavanja.

• Uspostavite partnerstva s čelnicima putničke i turističke industrije, sveučilištima, obrazovnim centrima, digitalnim igračima, gospodarskim komorama i turističkim udrugama kako bi **unaprijedili nove vještine** za budućnost rada i zadovoljili vještine potrebne u tom sektoru.

• Osigurajte da ranjivije skupine poput žena, mladih, imigranata i osoba s invaliditetom izričito budu uključene u strategije razvoja ljudskih potencijala.

• Poštujte načela **poštenog rada i jednakih mogućnosti**. Poslodavci trebaju osigurati sigurno i zdravo radno okruženje uvođenjem preventivnih i zaštitnih mjera kako bi se izloženost radnika riziku svela na najmanju moguću mjeru.

22. Postavite održivi turizam čvrsto u nacionalnu agendu

• Osigurajte uključivanje turizma u nacionalne prioritete, odražavajući njegovu sposobnost stvaranja radnih mjesta, i **promicanja gospodarskog rasta** i uključenost.

• Omogućite pristup uključenosti čitave vlade u razvoj turizma uspostavljanjem Nacionalnih turističkih vijeća za koordinaciju svih politika i suradnje s privatnim sektorom.

23. Prijeđite na kružno gospodarstvo i prihvatite COR

 • Ova bi kriza mogla ugroziti našu kolektivnu sposobnost da postignemo 17 ciljeva održivog razvoja do 2030. godine. Treba definirati, revidirati ili unaprijediti **provedbu održivog i odgovornog turizma** u okviru ciljeva održivog razvoja.

• Treba podržati prijelaz na kružno gospodarstvo - ova je kriza i prilika da se snažnije istakne razvoj strategija koje poboljšavaju koordinirano djelovanje i odluke svih aktera (proizvođača, distributera, potrošača itd.) u turističkom lancu vrijednosti. To može podržati **integriranje kružnosti u turističko poslovanje**, prijelaz na turističko poslovanje koje koristi učinkovitije resurse i manje udjele ugljika, istovremeno povećavajući konkurentnost i otpornost sektora.

• Potpunije prihvaćanje održivosti pomoći će turizmu jer sektor uspostavlja bliže veze sa širim sustavom Ujedinjenih naroda. Otporniji sektor je od vitalnog značaja ako turizam želi postati ključni partner UN-ovih agencija, međunarodnih organizacija i međunarodnih financijskih institucija, dok globalna zajednica radi na realizaciji Agende 2030.

**Relevantni izvori:**

– UNWTO COVID 19 Response

– IMF Policy Steps to Address COVID 19

– IMF Limiting the Economic Fallout of the Coronavirus with Large Targeted Policies

– OECD SMEs Policy Response