

it *institut za turizam*
institute for tourism

Stojimo vam
na raspolaganju:
Dr.sc. Sanda Ćorak
Ravnatelj

For all your
enquires:
Sanda Ćorak, Ph.D.
Managing Director

tel. +385 1 39 09 666
fax. +385 1 39 09 667
e-mail:sanda.corak@itzg.hr

Snježana Hendija _ Amalija Brlas _ Zlatica
Cesarec _ Ante Dulčić _ Petra Gatti _
Zvezdana Hendija _ Tomislav Hitrec _
Siniša Horak _ Neven Ivandić _ Branka
Kesegić _ Zoran Klarić _ Damir Krešić _
Eduard Kušen _ Zrinka Marušić _ Višnja
Mezak _ Vesna Mikačić _ Mladen Montana
_ Zoran Petrović _ Ante Radnić _ Tatjana
Ružić _ Blaženka Šalamon Vrdoljak _ Perla
Tadej _ Neda Telišman Košuta _ Renata
Tomljenović _ Lidija Uhoda _ Dragica
Vlašić _ Sanda Weber _ Snježana Boranić
_ Amalija Brlas _ Zlatica Cesarec _ Ante
Dulčić _ Petra Gatti _ Zvezdana Hendija _
Tomislav Hitrec _ Siniša Horak _ Neven
Ivandić _ Branka Kesegić _ Zoran Klarić _
Damir Krešić _ Eduard Kušen _ Zrinka
Marušić _ Višnja Mezak _ Vesna Mikačić _
Mladen Montana _ Zoran Petrović _ Ante
Radnić _ Tatjana Ružić _ Blaženka
Šalamon Vrdoljak _ Perla Tadej _ Neda
Telišman Košuta _ Renata Tomljenović _
Lidija Uhoda _ Dragica Vlašić _ Sanda
Weber _ Snježana Boranić _ Amalija Brlas
_ Zlatica Cesarec _ Ante Dulčić _ Petra
Gatti _ Zvezdana Hendija _ Tomislav Hitrec
_ Siniša Horak _ Neven Ivandić _ Branka
Kesegić _ Zoran Klarić _ Damir Krešić _
Eduard Kušen _ Zrinka Marušić _ Višnja
Mezak _ Vesna Mikačić _ Mladen Montana
_ Zoran Petrović _ Ante Radnić _ Tatjana
Ružić _ Blaženka Šalamon Vrdoljak _ Perla
Tadej _ Neda Telišman Košuta _ Renata
Tomljenović _ Lidija Uhoda _ Dragica
Vlašić _ Sanda Weber _ Snježana Boranić
_ Amalija Brlas _ Zlatica Cesarec _ Ante
Dulčić _ Petra Gatti _ Zvezdana Hendija _
Tomislav Hitrec _ Siniša Horak _ Neven
Ivandić _ Branka Kesegić _ Zoran Klarić _
Damir Krešić _ Eduard Kušen _ Zrinka
Marušić _ Višnja Mezak _ Vesna Mikačić _
Mladen Montana _ Zoran Petrović _ Ante
Radnić _ Tatjana Ružić _ Blaženka
Šalamon Vrdoljak _ Perla Tadej _ Neda
Telišman Košuta _ Renata Tomljenović _
Lidija Uhoda _ Dragica Vlašić _ Sanda
Weber _ Snježana Boranić _ Amalija Brlas
_ Zlatica Cesarec _ Ante Dulčić _ Petra
Gatti _ Zvezdana Hendija _ Tomislav Hitrec
_ Siniša Horak _ Neven Ivandić _ Branka
Kesegić _ Zoran Klarić _ Damir Krešić _
Eduard Kušen _ Zrinka Marušić _ Višnja
Mezak _ Vesna Mikačić _ Mladen Montana
_ Zoran Petrović _ Ante Radnić _ Tatjana
Ružić _ Blaženka Šalamon Vrdoljak _ Perla
Tadej _ Neda Telišman Košuta _ Renata

inovativne i stručne
praktične solucije

u s l u ž b i t u r i s t i č k o g r a z v o j a

expert,
innovative and
practical solutions

i n t h e s e v i c e o f t o u r i s m d e v e l o p m e n t

 ***institut za turizam***
institute for tourism

vodeća je istraživačka i savjetodavna kuća na području turizma i ugostiteljstva u Hrvatskoj. Osnovan 1959. godine, Institut se tijekom proteklih 40 i više godina razvio u instituciju s izuzetnim praktičnim iskustvom u razvoju i upravljanju turizmom. Kuća temelji svoju stručnost na znanstvenom radu, kontinuiranim tržišnim istraživanjima i praćenju poslovnog okruženja te na stalnom usavršavanju multidisciplinarnoga radnog tima sastavljenog od 20 istraživača uz podršku administrativnih djelatnika.



U Institutu za turizam objedinjuju se specijalistička znanja iz različitih domena važnih za razvoj i upravljanje turizmom, primjerice ekonomije, marketinga, upravljanja, prometa, zaštite prostora i suvremenih tehnologija. Institut obuhvaća pet strateških poslovnih jedinica. To su:

- [1] Istraživačke aktivnosti,
- [2] Planiranje i razvoj,
- [3] Informacije i dokumentacija,
- [4] Obrazovanje, te
- [5] Biblioteka i izdavaštvo.

Njegujući interdisciplinarnu projektnu organizaciju, Institut za turizam spreman je odgovoriti na potrebe i zahtjeve različitih nositelja turističke aktivnosti. Turističko gospodarstvo, kao i državne institucije na lokalnoj, regionalnoj, nacionalnoj pa i međunarodnoj razini naći će u Institutu izuzetno kvalificiranog sugovornika i savjetnika u traženju odgovora na složena pitanja suvremenog turističkog razvoja i učinkovitog upravljanja postojećim resursima.

Integrirani pristup turističkom razvoju i upravljanju, u smislu povezivanja problematike poduzeća, turističke destinacije i nacionalne turističke politike, kao i u smislu povezivanja različitih specijalističkih znanja potrebnih za stvaranje konkurentnoga turističkog sektora, ključna je strateška odrednica sadašnjega i budućeg djelovanja Instituta za turizam. Ustrajan u pružanju kvalitetne i individualizirane usluge svojim klijentima, Institut za turizam vrijedan je partner nositeljima turističke aktivnosti u ostvarivanju zajedničkog cilja - postizanja više međunarodne konkurentnosti hrvatskog turizma.



Institute for tourism *institut za turizam*



is Croatia's leading tourism research and consultancy organization. Since its establishment in 1959, the Institute has evolved into an institution with a wealth of practical and professional knowledge in the development and management of tourism. The Institute bases its expertise on an extensive research programme, regular market research and environmental scanning activities as well as continuous education of its multi-disciplinary team of 20 experts and supporting administrative staff.



The Institute has specialized knowledge in various areas that impact on development and management of tourism, such as economics, marketing, management, transportation, environmental protection and technology. The Institute for Tourism is divided into five strategic business units:

- [1] Research,
- [2] Planning and Development,
- [3] Information and Documentation,
- [4] Education,
- [5] Library and Publishing.

With its interdisciplinary project organization, the Institute is in a unique position of being able to respond to the diverse needs and requirements of the equally diverse tourism industry. Hospitality companies, public institutions at local, regional or state levels, as well as non governmental organizations seeking solutions to the complex problems bearing on modern development and effective management of tourism will find at the Institute a well qualified partner and adviser.

It is this integrated approach to tourism development and management both in terms of linking issues faced at the company, destination and national policy levels as well as linking the different specialized areas of knowledge that is the Institute's key strategic positioning. Determined to provide high quality and individualized service to its clients, the Institute for Tourism is an invaluable partner to the tourism sector in reaching our common goal - increasing international competitiveness of the Croatian tourism industry.



Istraživačke aktivnosti

Cilj istraživačkog rada Instituta jest sustavno prikupljanje i pružanje promptnih informacija o kretanjima na turističkom tržištu i u širem okruženju, odnosno stjecanje znanja o složenim uzročno-posljedičnim vezama u turizmu. Rezultati istraživanja nezaobilazne su podloge koje nositeljima turističke aktivnosti na svim razinama olakšavaju procese planiranja i upravljanja suvremenim turističkim razvojem.

Najvažnija područja primijenjenih istraživanja su:

- Konkurentnost hrvatskog turizma
- Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj (TOMAS Serija tržišnih istraživanja)
- Turistička aktivnost domaćeg stanovništva
- Trendovi turističke potražnje i tržišna segmentacija
- Potrošnja stranih turista u Hrvatskoj i domaćih putnika u inozemstvu
- Evaluacija promocijskih materijala (brošure, web, mediji)
- Vrednovanje javnog dobra u turizmu
- Kvalitativna istraživanja (fokus grupe, panel diskusije stručnjaka, dubinski intervjui)
- Istraživanja i analize za potrebe prognoziranja potražnje.

Primijenjena istraživanja podlogom su dugoročnih znanstveno-istraživačkih projekata Instituta za turizam:

- Turizam i gospodarski razvoj
- Prostorno-ekološki i socio-kulturni aspekti turizma.



Research activities



Research activities conducted at the Institute aim to systematically collect and promptly disseminate information pertaining to relevant market trends. The Institute's research results are an essential tool to all those involved in tourism planning and management in Croatia.

The Institute monitors the market engaging in following types of applied research:

- Competitiveness of the Croatian tourism industry
- Attitudes and expenditures of tourists in Croatia (TOMAS Market Studies Series)
- Tourism activity of the domestic population
- Tourism demand and market segmentation trends
- Expenditures of foreign tourists in Croatia and Croatians abroad
- Evaluation of public good in tourism
- Evaluation of promotional materials (brochures, web sites, media)
- Qualitative research (focus groups, expert panel discussions, in-depth interviews)
- Demand forecasts.

Results from the Institute's applied research work is the basis for long-term scientific research projects, such as:

- Tourism and Economic Development
- Spatial, Environmental and Socio-Cultural Aspects of Tourism.



Planiranje i razvoj

U svojoj dugogodišnjoj praksi Institut za turizam stekao je vrlo bogato iskustvo u planiranju i razvoju turizma. Na tom području rada danas se najčešće bavi planovima razvoja i upravljanja turističkim destinacijama, razvojem i implementacijom pojedinih turističkih proizvoda, zatim restrukturacijom i razvojem turističkih poduzeća, kao i planiranjem i vođenjem niza operativnih aktivnosti. Planerski instrumentarij s kojim Institut raspolaže omogućava prilagodbu potrebama različitih nositelja turističke aktivnosti, od državnih i paradržavnih institucija do turističkog gospodarstva.

Institut za turizam se bavi izradom projekata:

Planiranje razvoja

- Strateška razvojna pitanja na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini
- Master planovi razvoja turizma na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini

Posebne teme u razvoju destinacije / razvoju proizvoda

- Vizija destinacije
- Upravljanje socio-kulturnim utjecajima turizma
- Gospodarenje spomeničkom baštinom
- Sustav obilježavanja i interpretacije turističkih atrakcija
- Atlas atrakcija (inventarizacija i vrednovanje)
- Planiranje prateće uslužne ponude uz ceste
- Ocjena nosivosti kapaciteta ('carrying capacity')
- Razvoj turističkog proizvoda (npr. zdravstveni, seoski, kulturni, gradski turizam)
- Destinacijski menadžment i konzalting
- Konzalting u razvoju turističkog proizvoda

Marketing

- Strateški marketinški planovi turizma na nacionalnoj, regionalnoj ili lokalnoj razini
- Konkurentno pozicioniranje turističke destinacije
- Komunikacijska strategija i koncepcija promocije
- Kampanje podizanja razine svijesti stanovništva - osmišljavanje i provođenje

Turističko gospodarstvo

- Programi restrukturacije poduzeća
- Strateško planiranje
- Planovi upravljanja imovinom
- Poslovni planovi
- Planovi razvoja i uvođenja proizvoda
- Marketinški planovi
- Studije ekonomske izvodljivosti projekta
- Konzultantske usluge.





Planning and development

In the course of its activity the Institute has gained a wealth of experience in tourism planning and development. Most frequently engaged in activities in this area encompass development and management plans for tourism destinations, development of specific tourism products, restructuring and development of hospitality enterprises, as well as planning and implementation of operational solutions. Planning instruments available at the Institute are flexible and adaptable to the needs of individual tourism operators, from the state and public institutions right through to individual hospitality companies.



The Institute engages in following types of planning and development projects:

General Tourism Development

- Strategic issues in tourism development at national, regional or local levels
- Master plans of tourism development at national, regional or local levels

Special Topics in Destination / Product Development

- Destination visioning
- Management of socio-cultural impacts of tourism
- Heritage management
- Interpretation of tourism attractions
- 'Attraction maps' (inventory and valorisation)
- Planning of roadside services along major traffic routes
- Area carrying capacity evaluation
- Tourism product development (e.g. health, rural, cultural, city tourism)
- Destination management consultancy
- Specific product development consultancy

Marketing

- Strategic tourism marketing plans at national, regional or local level
- Competitive destination positioning
- Communication strategies and promotional plans
- Media and PR campaigns in public awareness building

Hospitality Industry

- Company restructuring programs
- Strategic planning
- Asset management plans
- Business plans
- Product development and implementation plans
- Marketing plans
- Feasibility studies
- Consulting services.

Informacije i dokumentacija

Rezultati istraživanja Instituta za turizam, turistička statistika iz različitih domaćih i inozemnih izvora kao i druga obimna informacijska građa pohranjuje se u bazama podataka Informacijsko-dokumentacijskog centra Instituta (INDOK). Multidimenzionalna baza podataka o turističkim naseljima u Hrvatskoj, koja omogućava 'on line' informiranje i analizu turističke potražnje, najnoviji je proizvod INDOK centra razvijen uz SAS SYSTEM softver za isporuku informacija.

Glavni proizvodi INDOK centra su:

- Baza podataka - noćenja i dolasci turista prema turističkim naseljima
- INFO bilteni
- Specijalni izvještaji na zahtjev korisnika.





Information and documentation

The Institute's research results, tourism statistics from a variety of domestic and international sources as well as information systematically collected from a variety of sources on a broad range of topics are all stored in the data-bases of the Institute's Centre for Information and Documentation (INDOC). A multi-dimensional database on tourist resorts in Croatia, enabling 'on-line' access and analysis of tourism demand, is the newest project of the INDOC Centre developed in the SAS SYSTEM software for data management.

Main projects of the INDOC Centre are:

- Data-base on tourist arrivals and overnights in Croatian tourism resorts
- INFO Bulletin
- Custom made reports.



Obrazovanje



Stečeno znanje i iskustvo Institut za turizam nastoji prenijeti kolegama u hrvatskoj turističkoj praksi putem specijalističkih obrazovnih programa. Orijentirani ponajprije na zadovoljavanje potreba djelatnika u sustavu turističkih zajednica te zaposlenih u turističkim poduzećima, njihov je osnovni cilj pridonijeti usvajanju suvremenih znanja i uvođenje suvremenih procesa rada u hrvatski turizam.

Specijalistički obrazovni programi formulirani prema potrebama djelatnika u turističkim zajednicama u ovom trenutku obuhvaćaju:

- Osnove destinacijskog menadžmenta i marketinga
- Specijalističke teme u destinacijskom menadžmentu i marketingu: Kako uobličiti uspješan turistički proizvod? Kako osvojiti tržište? Kako izgraditi efikasnu TZ? Kako primijeniti nove tehnologije u radu TZ? Kako izraditi promocijski plan? Kako izraditi uspješan promocijski materijal?
- Pristup problemu nosivoga kapaciteta u razvoju turizma na obali.

Za potrebe zaposlenih u turističkim poduzećima, Institut za turizam nudi sljedeće seminare:

- Standardizirani računovodstveni sustav za hotele i informacijski sustav za upravljanje
- Investiranje, financijsko odlučivanje i upravljanje portfeljem
- Strateško upravljanje
- Stvaranje nove vrijednosti repozicioniranjem hotelskog objekta
- Direktni marketing.

Institut za turizam povremeno sudjeluje u redefiniranju srednjoškolskih programa za potrebe turizma i ugostiteljstva, a tijekom 2001. godine Institut je postao jednim od osnivača Zagrebačke škole za menadžment Studij turizma, s ciljem pružanja polaznicima modernoga, inovativnoga i međunarodno prihvaćenog programa.

Education



The Institute for Tourism continuously strives to share the knowledge and experience it has gained with colleagues in Croatia's tourism industry via specialized educational programmes. Developed primarily to suit the needs of professionals employed in tourism associations and hospitality companies, the principal goal of these seminars is to contribute to the adoption of modern know-how and work processes in Croatian tourism practice.

Specialized educational programs tailor-made to the needs of those employed in the tourism associations currently include:

- Fundamentals of destinations management and marketing
- Specific issues in destination management and marketing: How to develop a successful tourism product? How to gain market share? How to build an efficient tourism association? How to apply new technology in the functioning of tourism associations? How to develop a promotion plan? How to develop effective promotion materials?
- Issues of carrying capacity in tourism development in coastal regions.

The Institute has developed a following set of seminars aimed at hospitality industry professionals:

- Implementation of the Uniform System of Accounts for the Lodging Industry and information management system
- Investment, financial decision making and portfolio management
- Strategic management
- Creating new value through repositioning of hotels
- Direct marketing.

The Institute for Tourism occasionally participates in redefining secondary school curricula to better suit the needs of tourism and hospitality sectors. In 2001, the Institute has also become one of the founders of the Zagreb School of Management Tourism Studies, with the aim of offering students a modern, innovative and internationally recognized two-year undergraduate programme.

Biblioteka izdavaštvo

Usastavu Instituta za turizam djeluje i Biblioteka (BIT) specijalizirana za područje turizma i ugostiteljstva. BIT sustavno izgrađuje u međunarodnim razmjerima relevantnu bibliografsku bazu podataka s oko 16.000 obrađenih zapisa iz najvažnijih svjetskih i domaćih izvora znanstvene i stručne literature te informacija o turizmu. Biblioteka je putem međubibliotečne suradnje, dostupna i vanjskim korisnicima, a pretraživanje bibliotečnog fonda moguće je putem Interneta.

Institut je, u suradnji s Hrvatskom turističkom zajednicom, izdavač uglednoga hrvatskog znanstvenog časopisa TURIZAM. Časopis je već 50 godina forum stručnjaka i znanstvenika iz Hrvatske i svijeta. Od 2000. TURIZAM izlazi kao domaće i međunarodno izdanje (na engleskom jeziku), a uz znanstvene članke objavljuju se brojni stručni izvještaji, rezultati istraživanja, kritički osvrti, izvještaji s konferencija, različite novosti te bibliografija. Ostale izdavačke aktivnosti Instituta uključuju povremeno objavljivanje znanstvenih knjiga i priručnika.



Library and publishing activities



The Institute for Tourism, in cooperation with the Croatian Tourism Association, also publishes a renowned Croatian academic journal TOURISM. For the past 50 years the journal has been a forum for Croatian and international researchers and professionals. Since 2000, it is published in both a domestic and an international edition (in English). Beside research papers, TOURISM publishes professional papers, research notes, reviews, conference reports, news and a bibliography. Other publishing activities of the Institute include the publication of scientific books and

The Institute for Tourism, in cooperation with the Croatian Tourism Association, also publishes a renowned Croatian academic journal TOURISM. For the past 50 years the journal has been a forum for Croatian and international researchers and professionals. Since 2000, it is published in both a domestic and an international edition (in English). Beside research papers, TOURISM publishes professional papers, research notes, reviews, conference reports, news and a bibliography. Other publishing activities of the Institute include the publication of scientific books and manuals.



Vrhovec 5, 10000 Zagreb, Hrvatska, tel. +385 1 39 09 666, fax. +385 1 39 09 667, www.iztg.hr