

EXPERIENȚA EUROPEANĂ PRIVIND ÎMBUNĂTĂȚIREA SECURITĂȚII TURIȘTILOR PRIN BUNE PRACTICI DE LOGISTICĂ VERDE *

THE EUROPEAN EXPERIENCE IN IMPROVING TOURIST SECURITY THROUGH GREEN LOGISTICS BEST PRACTICES

BULAT Veronica, dr., conf. univ.
Universitatea de Stat din Moldova
ORCID: 0000-0002-6051-3460
Mail: veronica.bulat@usm.md
CARP Elena, drd., asit. univ.
Universitatea de Stat din Moldova
ORCID: 0000-0003-0399-6141
Mail: elena.carp@usm.md

Abstract

This article explores various initiatives and measures implemented by the World Tourism Organization (UNWTO) to protect tourists and revitalize international tourism. The International Code for the Protection of Tourists provides guidelines for safeguarding tourists' rights and managing crises. In the context of the COVID-19 pandemic, UNWTO launched the Global Guidelines to Restart Tourism, which include safety and security measures to restore travelers' confidence. Partnerships with the Council of Europe promote cultural routes as a means of sustainable development, protecting cultural heritage, and encouraging intercultural dialogue. Collaboration with Google and other organizations supports education and digital innovation in the tourism sector, contributing to the digital transformation of tourist destinations. UNWTO develops protocols for tourist safety and offers technical assistance to member states, addressing challenges such as cybersecurity and human trafficking. Additionally, UNWTO promotes research and information exchange on tourism security, cooperating with international organizations such as ICAO and Interpol. Public awareness campaigns, like the "Safe Travels@EU" program, enhance tourist security in Europe through collaboration between EU member states and the tourism industry. These efforts highlight UNWTO's commitment to supporting safe and sustainable tourism, adapted to contemporary challenges.

Key words: tourism security; tourist protection; sustainable tourism; COVID-19 travel guidelines; cultural routes; digital innovation in tourism.

Introducere

În primele zile ale turismului de masă, înțelepciunea convențională era să se evite discuțiile despre problemele de siguranță și securitate. Acele vremuri au trecut, și acum este la fel de normal pentru agențiile de turism să fie pregătite să se ocupe de mass-media în legătură cu siguranța și securitatea în turism, precum este pentru marketing și promovare. Deși nu este posibil să se prevadă fiecare tip de situație în care va fi necesar să se aibă contact cu mass-media pe probleme de siguranță și securitate, aceste ocazii vor fi deseori perioade de urgență, îngrijorare și stres, și vor implica cetățeni ai altor țări. Este esențial ca unitățile de decizie care gestionează activitatea de turism să aibă un profesionist instruit pentru a trata cu mass-media nu doar în situații de urgență, ci și pentru strategii pe termen lung de construire a sprijinului și încrederii mass-mediei. Implicarea sectorului privat din turism în aceste întâlniri poate aduce, de asemenea, beneficii în termeni de acoperire pozitivă în mass-media.

* Articolul este elaborat în contextul realizării Proiectului „Consolidarea mecanismelor socio-economice și juridice de asigurare a bunăstării și securității cetățenilor” (CONSEJ 01.05.02).

Uniunea Europeană pune un accent semnificativ pe îmbunătățirea securității turiștilor prin implementarea de bune practici de logistică verde. Există o serie de inițiative și programe care vizează reducerea impactului negativ al turismului asupra mediului și creșterea siguranței turiștilor. De exemplu Sistemul European de Informații și Autorizare pentru Călătorii (ETIAS) este un sistem electronic de autorizare care funcționează din 2023. ETIAS solicită cetățenilor țărilor terțe care nu fac parte din UE să obțină o autorizare online înainte de a călători în Europa. Scopul ETIAS este de a identifica și preveni intrarea pe teritoriul UE a persoanelor care prezintă un risc de securitate. Un alt instrument util constituie Directiva privind pachetele de servicii de turism care reglementează pachetele de servicii de turism vândute în UE. Directiva include o serie de cerințe de securitate, cum ar fi obligația organizatorilor de turism de a oferi turiștilor informații clare și precise despre riscurile de securitate asociate destinației de călătorie și de a le oferi asistență în caz de urgență. Ca structură organizatorică poate fi menționată rețeaua europeană de cooperare polițienească în domeniul turismului care reunește autoritățile de poliție din statele membre ale UE pentru a facilita schimbul de informații și cooperarea în domeniul securității turistice. Rețeaua organizează, de asemenea, operațiuni comune de poliție pentru a combate criminalitatea legată de turism.

Rezultate și discuții

Pe lângă toate aceste structuri, Uniunea Europeană a lansat o serie de campanii de conștientizare pentru a informa turiștii despre riscurile de securitate și despre cum să se protejeze, la recomandarea Organizației Mondiale a Turismului (UN Tourism) [1]. Campaniile includ sfaturi despre cum să evitați furturile, cum să fiți în siguranță pe plajă și cum să vă protejați de fraude. Pe lângă aceste inițiative la nivel UE, statele membre au implementat și propriile lor bune practici de logistică verde pentru a îmbunătăți securitatea turiștilor. De exemplu, multe state membre au creat unități de poliție turistică specializate și au introdus sisteme de monitorizare a securității în zonele turistice populare [2]. Beneficiile implementării bunelor practici de logistică verde sunt axate pe bunele practici de logistică verde care ajută la reducerea criminalității și a altor riscuri de securitate cu care se confruntă turiștii. Turiștii care se simt în siguranță sunt mai predispuși să se bucure de călătoriile lor și să revină în destinație [3]. Bunele practici de logistică verde pot contribui la reducerea impactului negativ al turismului asupra mediului. Astfel, experiența europeană a demonstrat că implementarea bunelor practici de logistică verde poate contribui semnificativ la îmbunătățirea securității turiștilor. Statele membre ale UE și alte destinații turistice din întreaga lume ar trebui să ia în considerare adoptarea acestor practici pentru a crea o experiență turistică mai sigură și mai durabilă.

La fel de importante pentru tematica dată sunt și multe inițiative și strategii orientate spre integrarea principiilor de dezvoltare durabilă și tranziția către o economie neutră din punct de vedere climatic. Aceasta implică elaborarea unor planuri de acțiune și strategii care să răspundă provocărilor legate de mediu și să sprijine sectoarele economice în tranziția lor către practici mai verzi. În domeniul transporturilor, Uniunea Europeană promovează soluții de transport inteligente, durabile și eficiente, care nu doar reduc emisiile de gaze cu efect de seră, dar și îmbunătățesc calitatea aerului în orașe. Aceste măsuri includ dezvoltarea infrastructurii pentru transportul public ecologic și facilitarea utilizării bicicletelor și a altor mijloace de transport nepoluante.

Un alt exemplu de bune practici este adoptarea unor măsuri legislative și de reglementare care să sprijine utilizarea surselor de energie regenerabilă și eficiența energetică. Statele membre ale UE sunt încurajate să îmbunătățească cadrele lor juridice și să promoveze investiții în tehnologii curate, ceea ce contribuie la crearea unui mediu mai sigur și mai sustenabil pentru turiști.

În plus, Comisia Europeană susține inițiativele de sănătate și securitate prin diverse directive și ghiduri care vizează protejarea sănătății publice și reducerea riscurilor asociate cu mediul de muncă și transport. De exemplu, Directiva-cadru privind securitatea și sănătatea în muncă (Directiva 89/391/CEE) impune cerințe minime de securitate și sănătate pentru toate statele membre [6]. Prin aceste măsuri și inițiative, Uniunea Europeană urmărește să îmbunătățească siguranța și experiența turistică prin implementarea unor practici ecologice și sustenabile.

Organizația Mondială a Turismului (UN Tourism) a inițiat o serie de acțiuni pentru a îmbunătăți securitatea turiștilor în Europa și pentru a sprijini recuperarea durabilă a turismului. Printre aceste acțiuni se numără:

Codul Internațional pentru Protecția Turiștilor – scopul căruia constituie de a oferi orientări clare și măsuri de protecție pentru turiști, contribuind astfel la creșterea încrederii în călătorii internaționale. Codul include recomandări pentru guvernele naționale și sectorul privat, asigurând protecția drepturilor turiștilor și gestionarea situațiilor de criză.

Ghidurile Globale pentru Relansarea Turismului care au fost lansate în contextul pandemiei de COVID-19 și oferă un set comprehensiv de măsuri pentru deschiderea în siguranță a turismului. Printre priorități se numără restabilirea încrederii călătorilor prin implementarea de protocoale de siguranță și securitate, precum scanări de temperatură, teste, distanțare fizică și frecvența crescută a igienizării.

Un rol aparte îl ocupă parteneriatele pentru dezvoltarea rutelor culturale, elaborate în colaborare cu Consiliul Europei, orientate spre promovarea rutelor culturale ca modalitate de dezvoltare durabilă a turismului, protejând patrimoniul cultural și încurajând dialogul intercultural. Aceasta include, de asemenea, îmbunătățirea accesibilității pentru persoanele cu dizabilități și cerințe speciale.

Un aspect important constituie și domeniul educației și inovării digitale, deoarece UN Tourism colaborează cu Google [4] și alte organizații pentru a promova competențele digitale în sectorul turismului, oferind cursuri online gratuite și dezvoltând aplicații pentru a îmbunătăți interoperabilitatea internațională în aeroporturi și hoteluri. Aceasta inițiativă ajută la transformarea digitală a destinațiilor turistice și la promovarea distanțării sociale.

Toate aceste acțiuni reflectă angajamentul UN Tourism de a susține turismul sigur și durabil, sprijinind guvernele și sectorul privat în eforturile lor de a proteja turiștii și de a redresa sectorul turistic afectat de crize.

Menționăm, de asemenea, că UN Tourism joacă un rol activ în promovarea securității turiștilor în Europa prin diverse inițiative și programe concrete. De exemplu prin dezvoltarea de linii directe și protocoale pentru a ajuta statele membre și industria turismului să implementeze măsuri de securitate eficiente. În acest sens, UN Tourism a elaborat un Ghidul pentru securitatea turiștilor în destinații, care oferă recomandări cu privire la evaluarea riscurilor, gestionarea incidentelor și cooperarea între diferitele părți interesate [1]. Organizația oferă asistență tehnică și instruire statelor membre și industriei turismului cu privire la implementarea bunelor practici de securitate, prin intermediul atelierelor de lucru și seminarii pe teme precum gestionarea riscurilor de securitate, securitatea cibernetică și combaterea traficului de persoane.

Promovarea cercetării și schimbului de informații reprezintă una dintre prioritățile UN Tourism implicându-se activ în promovarea cercetării și schimbului de informații cu privire la problemele de securitate turistică. Pe site-ul oficial pot fi consultate multiple rapoarte și studii pe teme precum criminalitatea legată de turism, terorismul și securitatea cibernetică. Cooperarea cu alte organizații internaționale, cum ar fi Organizația Internațională a Aviației Civile (OACI) [8] și

Interpol [7], la fel, constituie o bună practică pentru a aborda problemele de securitate turistică la nivel global.

UN Tourism se angajează să sensibilizeze publicul cu privire la importanța securității turiștilor și să promoveze turismul responsabil, dezvoltând diferite campanii pentru a informa turiștii despre riscurile de securitate și despre cum să se protejeze. Printre cele mai de succes campanii pot fi menționate: implementarea programului "Safe Travels@EU" care vizează îmbunătățirea securității turiștilor în Europa prin cooperarea dintre statele membre ale UE, industria turismului și alte părți interesate; dezvoltarea unui sistem de alertă timpurie pentru riscurile de securitate care permite statelor membre ale UE și industriei turismului să fie informate rapid despre riscurile potențiale de securitate și să ia măsurile necesare pentru a le atenua; promovarea turismului durabil ca o modalitate de a reduce impactul negativ al turismului asupra mediului și de a crea o experiență turistică mai sigură și mai plăcută.

Prin toate aceste acțiuni Organizația Mondială a Turismului joacă un rol important în promovarea securității turiștilor în Europa, promovând diverse inițiative și programe concrete. Prin colaborarea cu statele membre, industria turismului și alte părți interesate, de asemenea contribuie la crearea unei experiențe turistice mai sigure și mai plăcute pentru toți.

Continental european poate fi adus drept exemplu de bune practici în asigurarea securității turiștilor deoarece implementează un sistem de monitorizare a securității care cuprinde: utilizarea camerelor de supraveghere în zonele turistice populare; patrularea zonelor turistice de către agenții de securitate și monitorizarea rețelelor sociale pentru a identifica potențiale amenințări.

Nivelul de transparență și oferirea de informații clare și precise turiștilor constituie un avantaj desăvârșit prin distribuirea de broșuri și materiale informative cu privire la riscurile de securitate și la modul de a se proteja; crearea de site-uri web și aplicații mobile dedicate securității turiștilor; oferirea de instruire personalului din industria turismului cu privire la securitatea turiștilor.

Uniunea Europeană este leader la dezvoltarea relațiilor de cooperare între diferitele părți interesate, inclusive în domeniul securității turiștilor, prin colaborarea dintre agențiile de aplicare a legii, industria turismului și autoritățile locale, precum și schimbul de informații cu privire la riscurile de securitate și la incidentele care au loc, dezvoltând de planuri comune de urgență.

O prioritate importantă constitui promovarea turismului responsabil, prin încurajarea turiștilor să respecte cultura și obiceiurile locale, sensibilizarea turiștilor cu privire la riscurile de a fi victime ale infracțiunilor și promovarea turismului durabil ca o modalitate de a reduce impactul negativ al turismului asupra mediului.

În unele regiuni se întâlnește utilizarea tehnologiilor moderne, cum ar fi: utilizarea sistemelor de recunoaștere facială pentru a identifica potențialii infractori, utilizarea de aplicații mobile pentru a permite turiștilor să raporteze incidentele și să obțină asistență și utilizarea de drone pentru a monitoriza zonele turistice.

În calitate de exemple specifice de bune practici implementate în Europa putem menționa practicipe din Spania unde Poliția Națională Spaniolă implementează un sistem de monitorizare a securității care utilizează camere de supraveghere și software de recunoaștere facială pentru a identifica potențialii infractori în zonele turistice populare. În Franța, Oficiul Național de Turism a creat un site web și o aplicație mobilă dedicate securității turiștilor. Site-ul web și aplicația oferă informații despre riscurile de securitate, sfaturi despre cum să vă protejați și instrucțiuni despre ce să faceți în caz de urgență [9]. În Italia, carabinierii colaborează cu industria turismului pentru a

oferi instruire personalului din hoteluri, restaurante și alte afaceri turistice cu privire la securitatea turiștilor.

Există o serie de bune practici care sunt implementate pentru a asigura securitatea turiștilor în Europa. Implementarea acestor practici contribuie la reducerea criminalității și a altor riscuri de securitate cu care se confruntă turiștii, creând o experiență turistică mai sigură și mai plăcută pentru toți. Implementarea logisticii verzi în sectorul turismului pentru a îmbunătăți siguranța implică diverse bune practici în Europa [10]. Noile tendințe în materie de securitate sunt orientate spre mobilitate sustenabilă, cum ar fi exemplul dezvoltat de orașele Dublin și Saint-Denis care au introdus oportunități extinse pentru ciclism destinate turiștilor, reducând emisiile de carbon și congestia traficului, ceea ce face zonele urbane mai sigure pentru vizitatori. De asemenea, orașul Gdynia a implementat sisteme de transport public sustenabil pentru a reduce impactul asupra mediului și a îmbunătăți eficiența și siguranța mobilității turiștilor.

Planificarea urbană și conservare reprezintă un aspect foarte important în promovarea logisticii verzi, astfel, în asemenea orașe ca Helsingborg și Izmir se concentrează pe planificarea urbană sustenabilă pentru a conserva mediul natural, contribuind la un mediu mai curat și mai sigur pentru turiști.

Există exemple demne de urmat în domeniul inovației digitale pentru accesibilitatea turiștilor, cum ar fi orașul Genova care utilizează inovații digitale pentru a îmbunătăți accesibilitatea la informații, facilitând navigarea sigură și eficientă a turiștilor în oraș; sau orașele Odense și Helsingborg care oferă ghiduri digitale ale orașului și instrumente de gestionare urbană inteligentă pentru a asigura turiștilor informații în timp real despre rute și servicii sigure.

Pentru succesul oricărei inițiative este foarte importantă implicarea comunității, spre exemplu în orașele Helsingborg și Odense se promovează turismul care contribuie la ocuparea forței de muncă locale, încurajând implicarea comunității în menținerea unor medii sigure și primitoare pentru turiști. Totodată se rearcă o accentuare a planurilor de acțiuni sustenabile, cum ar fi în orașele Bremerhaven și Dublin pentru a combate și a se adapta la schimbările climatice, care includ măsuri pentru reducerea poluării și îmbunătățirea sănătății publice și siguranței turiștilor.

Aceste practici nu doar îmbunătățesc siguranța și experiența turiștilor, dar contribuie și la sustenabilitatea generală a destinațiilor. Prin focalizarea pe logistica verde, orașele europene stabilesc un etalon pentru modul în care turismul poate prospera în armonie cu obiectivele de mediu și sociale.

Concluzii:

Turismul de masă a adus o schimbare: agențiile de turism trebuie să fie pregătite să gestioneze problemele de siguranță și securitate, comunicând eficient cu mass-media.

Uniunea Europeană implementează diverse inițiative pentru a îmbunătăți securitatea turiștilor, cum ar fi Sistemul European de Informații și Autorizare pentru Călătorii (ETIAS) și rețeaua europeană de cooperare polițienească în domeniul turismului.

Pe lângă structurile UE, campaniile de conștientizare informează turiștii despre riscuri și oferă sfaturi de siguranță.

Implementarea bunelor practici de logistică verde contribuie la reducerea criminalității, la protejarea mediului și la îmbunătățirea experienței turiștilor.

Bibliografie

1. World Tourism Organization (UNWTO). International Code for the Protection of Tourists. Disponibil: UNWTO Official Website
2. World Tourism Organization (UNWTO). Global Guidelines to Restart Tourism. Disponibil: UNWTO Guidelines
3. Council of Europe. Cultural Routes: A Model for Promoting Cultural Heritage. Disponibil: Council of Europe - Cultural Routes
4. Google for Education. Partnership with UN Tourism: Digital Skills for the Tourism Sector. Disponibil: Google for Education
5. International Air Transport Association (IATA). Measures for Safe Air Travel During COVID-19. Disponibil: IATA COVID-19 Resources
6. European Commission. Safe and Sustainable Tourism in Europe. Disponibil: European Commission Tourism
7. Interpol. Collaboration with UNWTO on Tourist Safety. Disponibil: Interpol News
8. International Civil Aviation Organization (ICAO). Security and Facilitation Measures for Air Travel. Disponibil: ICAO Security
9. World Travel & Tourism Council (WTTC). Safe Travels: Global Protocols & Stamp. Disponibil: WTTC Safe Travels
10. Organization for Economic Co-operation and Development (OECD). Tourism Trends and Policies. Disponibil: OECD Tourism