

UDK 338.48:005.3(497.6 RS)

PREGLEDNI RAD

DOI: 10.7251/FIN1801045T

Dragana Travar*

Upravljanje banjским turizmom u Republici Srpskoj na primjeru Banje Vrućice

Thermal baths tourism management in the Republic of Srpska on the example of Banja Vrućica

Rezime

Aktuelni proces globalizacije, složenost, dinamičnost i promjenljivost predstavljaju izazov za sve poslovne sisteme i osnovu savremenih uslova poslovanja na koje se organizacije moraju prilagoditi. Ovaj problem je prisutan kako u tržišno razvijenim ekonomijama, tako i u tranzicionim ekonomijama, kao što je ekonomija Republike Srpske.

Problemu spremnosti na promjene preduzeća u oblasti banjškog turizma danas se poklanja velika pažnja, kako sa praktične, tako i sa istraživačke tačke gledanja. Razloge treba tražiti u činjenici da savremeno doba obilježavaju nove tehnologije, moderne metode i tehnike organizovanja i upravljanja preduzećima, modernizovane usluge u skladu sa evropskim standardima i zahtjevima turista u oblasti banjškog turizma.

Upravljanje banjским turizmom u svijetu savremenog turizma je veoma kompleksno i podrazumijeva uvođenje niza sadržaja i aktivnosti koje bi uz tradicionalno liječenje zadovoljile potrebe modernog turista. Pri tome je neophodno voditi računa o održivom razvoju, odnosno uspostavljanju balansa između davanja na korišćenje i izdrživosti banjških resursa. Zato je za uspješno upravljanje banjским turizmom neophodno strateško planiranje sa jasno definisanim, realnim i mjerljivim ciljevima, kao i racionalno raspolaganje prirodnim, ljudskim i finansijskim resursima. Na primjeru Banje Vrućice vidimo kako se efikasnim upravljanjem banjским resursima nivo banjškog turizma u Republici Srpskoj može unaprijediti i postati značajan segment privrednog razvoja.

Ključne riječi: banjški turizam, upravljanje, razvoj, mineralne i termalne vode, Banja Vrućica.

Abstract

The current process of globalization, complexity, dynamism and changeability is a challenge for all business systems and the basis of modern business conditions to which organizations must adapt. This problem is present both in market-developed economies and in transition economies, such as the economy of the Republic of Srpska.

In the sphere of thermal baths tourism, today, great attention is paid to the problem of the company's readiness to change, both from the practical and from the research point of view. The reasons should be sought in the fact that the modern age is characterized by new technologies, modern methods and techniques of organization and management of enterprises, modernized services in accordance with European standards and requirements of tourists in the field of thermal spa tourism.

Thermal baths tourism management in the world of modern tourism is very complex and involves the introduction of a range of contents and activities that, along with traditional treatment, would meet the needs of a modern tourist. In doing so, it is necessary to take into account the sustainable development, i.e. the balance between the usage and the sustainability of thermal baths resources. Therefore, successful management of thermal baths tourism requires strategic planning with clearly defined, realistic and measurable goals, as well as the rational disposal of natural, human and financial resources. On the example of Banja Vrućica, it can be seen that by efficient management of thermal baths resources, the level of thermal baths tourism in the Republic of Srpska can be improved and become a significant segment of economic development.

Keywords: thermal baths tourism, management, development, mineral and thermal waters, Banja Vrućica.

* Student doktorskih studija na Univerzitetu Singidunum, Beograd, e-mail: dragana_xy@yahoo.com

UVOD

Liječenje mineralnim vodama datira iz vremena prije nove ere. Najveći dio kulture kupanja i korišćenja termalnih voda u Evropi tradicionalno se dovodi u vezu sa Rimljanima, posebno u prostorima u kojima su vladali. Ostaci termalnih kupališta od Zapadne Evrope do Bliskog istoka odnosno Eufrata, svjedoče o korišćenju termalnih voda za rekreaciju i za terapiju vojnika, a potom i za sve civilno stanovništvo (Jovanović, 2015).

Sve do kraja 19. vijeka, banjski turizam se bazira isključivo na korišćenje ljekovitih svojstava mineralnih voda. Tek početkom 20. vijeka u Francuskoj, Austriji i Italiji počinju da se integrišu tradicionalni načini korišćenja banja sa zahtjevima savremene turističke tražnje. U cilju privlačenja mlađe i zdrave populacije, uključuju se novi sadržaji: rekreativne aktivnosti, programi relaksacije, masaže, kineziterapije, akupunktura, kozmetički tretmani, velnes programi i sl. To ukazuje na komplementarnost zdravstvene i turističko-rekreativne funkcije.

Tako se pod zajedničkim imenom „zdravstveni turizam“ vremenom stvaraju, uslovno rečeno, dvije grupe turističkih potrošača koji imaju sličan ili isti način zadovoljavanja svojih zdravstvenih potreba. Za jednu grupu se može reći da su potrošači zdravstvenog turizma u užem smislu (tradicionalni termalizam ili lječilišni termalizam), dok druga grupa obuhvata potrošače u širem smislu, koji, osim korišćenja prirodnog ljekovitog faktora žele i druge vrste aktivnosti, ponude, propagande i dr. za koje je poboljšanje, očuvanje i unapređenje zdravlja samo jedna od više turističkih potreba (Živković, 2008).

Iako je u banjskim mjestima najstariji i najvažniji oblik turizma zdravstveni turizam, posljednjih godina u cilju privlačenja što većeg broja turista, a samim tim i ostvarenja ekonomske koristi, tradicionalna banjska lječilišta postaju moderni zdravstveno-rekreativni banjski centri i centri koji njeguju druge oblike turizma, poput kongresnog, kulturnog, manifestacionog, sportskog, tranzitnog i drugih. To je put koji zahtijeva uključivanje svih struktura društva, privatnog i javnog sektora, stručnjaka iz različitih oblasti, medicine, ekonomije, turizma, marketinga, ekologije, sociologije, informatike. Dostignuti i planirani obim turističkih aktivnosti u destinaciji uslovljava potrebu

za planiranjem turističkih aktivnosti, definisanjem infrastrukture potrebne za projektovani rast destinacije, kontrolom kvaliteta, posebno u vezi sa pitanjem zaštite životne sredine (Popesku, 2011). Stoga u razvoju svih oblika turizma, pa i banjskog, ključnu ulogu ima efikasno upravljanje. Racionalno korišćenje i očuvanje prirodnih i turističkih resursa, njihovo vrijednovanje kroz planski i održivi razvoj turizma, izgradnja i renoviranje turističkih kapaciteta, uvođenje savremenih atraktivnih turističkih sadržaja i programa, visok stepen kvaliteta usluge, investiranje u znanje i stručnost, rješavanje problema vlasništva, dobar destinacijski menadžment, jačanje marketinških aktivnosti, spadaju u ključne generatore upravljanja turističkom destinacijom (Vilić i Dujaković, 2015).

1. BANJSKI TURIZAM U REPUBLICI SRPSKOJ

Republika Srpska raspolaže ogromnim potencijalom za razvoj banjskog turizma. Kvalitetna svojstva tremomineralnih i mineralnih voda, netaknuta priroda, čist vazduh, zdrava hrana, povoljna klima i mir čine oazu za odmor i bijeg od savremenog načina života. Tradicija liječenja termomineralnim i mineralnim vodama u Republici Srpskoj je duga. Razna istraživanja i tragovi materijalne kulture ukazuju na to da su ljekovitost ovih voda, u vrijeme svojih vladavina, koristili Rimljani, Austrougari i Turci.

Republika Srpska ima dvanaest banja u kojima se, zahvaljujući ljekovitim svojstvima i izdašnosti njenih izvora liječe različita vrsta oboljenja (slika 1). Neke od njih su po kvalitetu i hemijskim svojstvima jedinstvene u svijetu. Vode Banje Kulaši po svojim fizičkim i hemijskim karakteristikama predstavljaju veoma rijedak fenomen kod nas, ali i u svijetu. Slična svojstva termalne vode posjeduju samo još dvije banje: Arhani kod Atine i Gornja Banja u Bugarskoj. Jedno od osnovnih obilježja termomineralne vode Banje Kulaši definisano je posebnim geološkim uslovima, a ogleda se u sadržaju rijetkih minerala. Takav je mineral suolunit, a lokalitet Banje Kulaši je drugi u svijetu gdje je pronađen (R. Gnjata, Trbić, Marinković, O. Gnjata, Lojović, 2005).

Slika 1. Indikaciona područja, temperatura i izdašnost termalnih izvora u Republici Srpskoj

Temperatura	75°C	13°C	27°C	14°C	30°C	14°C	40°C	43°C	35°C	34°C	38°C	34°C
Izdašnost	46 l/sec	35 l/sec	46 l/sec	35 l/sec	35 l/sec	32 l/sec	37 l/sec	44 l/sec	10 l/sec	35 l/sec	70 l/sec	35 l/sec
Menadžerska oboljenja					x							
Bolest respiratornih organa										x		
Kožne bolesti (ekcemi, psorijaza)			x				x		x			
Bolesti štitne žlijezde		x										
Renalna i cistalna kalkuloza			x	x								
Anemija		x		x								
Hronična astma					x	x			x			x
Išijas			x									
Neke kožne bolesti	x					x						x
Bolesti mokraćnih puteva			x									
Hronične glavobolje					x							
Bolesti psihosomatski poremećaj				x	x							
Bolesti organa za varenje			x	x		x	x		x			x
Bolesti srca i krvnih sudova	x		x	x	x						x	

Sva stanja poslije povrede kostiju, zglobova i mišića	x					x		x			x	
Hronične ginekološke bolesti			x				x		x	x		x
Bolesti lokomotornog sistema			x					x				
Neurološke bolesti					x					x	x	x
Hronična upala mišića			x					x				x
Regenerativni reumatizam	x		x		x		x	x	x	x	x	x
Degerativni reumatizam	x		x		x		x	x	x	x	x	x
Naziv i mjesto banja	Dvorovi Bijeljina	Guber Srebrenica	Kulaši Prnjavor	Kiseljak Zvornik	B.Laktaši Laktaši	Mlječanica K. Gubica	Ozren Petrovo	Slatina Laktaši	Ljesje Novi Grad	Vilina Vlas Višegrad	Vrućica Teslić	Šeher Banjaluka

Legenda: x – indikaciona područja

Izvor: S. Segić, 2011.

Nažalost, banjski potencijal u Republici Srpskoj nije dovoljno iskorišćen. U većini banja, strukturu turista (gostiju) uglavnom čine pacijenti na rehabilitaciji, a njihov boravak veže se za Fond zdravstvenog osiguranja Republike Srpske i skromne finansijske nadoknade (Strategija razvoja turizma Republike Srpske za period 2011–2020. godine).

Razloga za slabo pozicioniranje banja kao turističkog proizvoda u Republici Srpskoj ima mnogo. Banjska mjesta se još uvijek oporavljaju od šteta nastalih u prošlom ratu. Kraj rata dočekali su gotovo uništeni smještajni kapaciteti, a lječilišna i rehabilitaciona oprema u samim banjama ostala je zastarjela i gotovo neupotrebijiva. Premda su Vlada Republike Srpske i jedinice lokalne samouprave učinile velike napore i preduzele brojne mjere za povratak banjskih lječilišta u funkciju, još uvijek je očigledan nedostatak kadrovskog potencijala, strateških planova, međusektorske saradnje, promocije, primjene savremenih informacionih tehnologija, a iznad svega sredstava koja bi omogućila uvođenje modernih sadržaja koja su osnov za razvoj savremenog banjskog turizma.

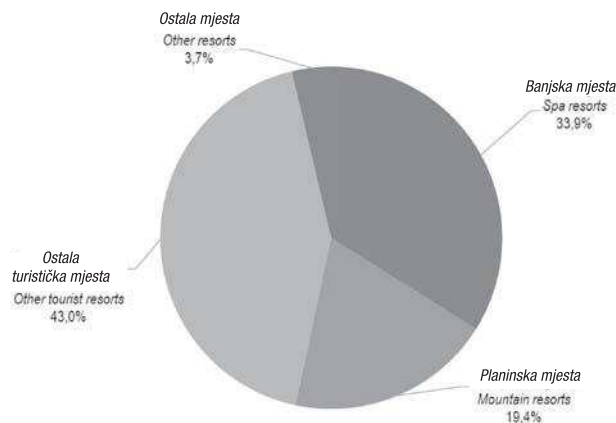
Osim toga, većina banja ponuđene su tržištu kao balneološki centri, a ne kao atraktivan i osmišljen turistički proizvod koji bi turistima pružio kompletan doživljaj i osjećaj zadovoljstva.

Na primjer, termalne vode banje „Vilina vlas“, nedaleko od Višegrada, od davnina se koriste za prevenciju, liječenje i rehabilitaciju i godinama privlače goste iz regiona i inostranstva. Osim ljekovite vode, ovo banjsko mjesto ima veliku kulturnu i istorijsku vrijednost koju treba valorizovati i ponuditi turističkom tržištu. Vađenjem kamena, kojim je građen poznati most o kojem je Andrić pisao („Na Drini ćuprija“) otkrivena je topla voda. Godine 1575. izgrađena su dva termalna kupatila, donja Kadijina banja i gornja Sokolovićeve banja, koja su u to vrijeme imala banjsku funkciju. Navedena kupatila su do danas zadržala autentičan izgled i karakteristike (R. Gnjata i dr. 2005). Činjenica da je banja okružena planinama Tarom i Zlatiborom, govori u kakvom je prirodnom bogatstvu smještena. Na užem području ovog banjskog centra nalazi se mnoštvo kulturnih atrakтивности: Most Mehmed-paše Sokolovića, Andrićgrad, etno-selo Mečavnik, kuća i spomenik nobelovca Ive Andrića, manastir Dobrun, stari grad-tvrđava Dobrun, obnovljena uskotračna pruga i „Ćirina kompozicija“ koja povezuje Višegrad i Moku goru. Područje je bogato nematerijalnim kulturnim dobrima: zanatskim radnjama sa ručnim radovima od vune, restoranima građenim u različitim stilovima sa gurmanskim specijalitetima ovog kraja, nizom kulturnih manifestacija. Dakle, banja ima sve preduslove da postane veoma bogat turistički proizvod. Međutim, gostima koji dolaze u banju ove atrakтивности su uskraćene, iz razloga što nisu informisani ili zbog

to što nema adekvatne organizacije. Turisti su uglavnom pojedinci, koji slučajno ili putem interneta otkrivaju ove znamenitosti, organizuju se samostalno, pa najčešće i ne vide sve što ovaj kraj nudi. Zato je potrebno sve ove resurse povezati u programe i uključiti ih u turističke aranžmane i agresivno promovisati.

Premda se sadržaj banjskih usluga i kvalitet smještaja u banjskim mjestima u Republici Srpskoj ne mogu porediti sa banjskim mjestima u Italiji, Mađarskoj, Sloveniji ili nekim drugim zemljama u regionu, zahvaljujući kvalitetu termomineralnih voda, relativno niskim cijenama, prirodnim i antropogenim vrijednostima, banjski turizam je najzastupljeniji oblik turizma. Od ukupnog broja noćenja u 2016. godini, 33,9% noćenja odnosi se na banjska mjesta (slika 2).

Slika 2. Noćenja turista po vrsti mjesta



Izvor: Bilten-turizam br. 13. Republički zavod za statistiku Republike Srpske.

U cilju unapređenja konkurentnosti banjskog turizma, rasta turističkog prometa, deviznog priliva, rasta zaposlenosti u turističkom sektoru i ukupnog razvoja ekonomije, Vlada Republike Srpske je u Strategiji razvoja turizma 2011–2020. godine definisala mjere koje je neophodno preduzeti u banjskom sektoru:

- promovisati banje kao destinacije zdravstvenog, kongresnog, rekreativnog turizma;
- obogatiti turistički proizvod sekundarnim motivima – sport, zabava, odmor, rekreacija, gastronomija;
- podstaći ulaganja u proširenje smještajnih kapaciteta i sadržaja turističkog proizvoda (Strategija razvoja turizma Republike Srpske za period 2011–2020. godine).

2. ZDRAVSTVENO-TURISTIČKI CENTAR BANJA VRUĆICA

2.1. Banja Vrućica – kratak istorijat

Ljekovitost vode Banje Vrućice koristili su rimski osvajači, o čemu svjedoče metalni novčići – „darovi za lijek“, pronađeni na području banje. Banjska voda se koristila za liječenje, kupanje, kiseljenje, pa i u domaćinstvima za kuhanje. Prva naučna istraživanja vezana za kvalitet vode urađena su za vrijeme austrougarske vladavine, ali tek poslije Prvog svjetskog rata, zahvaljujući inženjeru Simi Krstiću, Banja Vrućica počinje da se razvija kao moderno lječilište. Godine 1919. inž. Krstić otkupio je banju, angažovao stručnjake da izvrše analizu i ljekovitost vode i izgradio prve objekte (bazene i kade), po tada savremenim evropskim standardima. Prvi hotel „Paviljon“ sa 60 soba i 100 ležajeva izgrađen je 1928. godine. U tom periodu, Banja Vrućica zauzima sve čuvenije mjesto u liječenju i rehabilitaciji oboljenja, a kruna uspjeha bilo je donošenje akta Kraljevine Jugoslavije kojim je uvrštena u Registar banja Kraljevine Jugoslavije.

U Drugom svjetskom ratu, banjski kompleks biva gotovo uništen, a poslije rata, Zakonom o nacionalizaciji banja, banja je oduzeta od ranijeg vlasnika i postaje vlasništvo države, kao Zemaljsko lječilište Banja Vrućica.

U periodu od 1947. do 1991. godine, Banja Vrućica je proširila svoje kako lječilišne tako i smještajne kapacitete. Nove bušotine obezbijedile su snabdijevanje mineralnom vodom novih kupatila i bazena. U tom periodu izgrađen je veliki broj smještajnih kapaciteta: hoteli, kamp-naselje i niz ugostiteljskih objekata. Međutim, u posljednjem ratu svi ovi kapaciteti su devastirani, pa se ukazala potreba za ulaganjem velikih sredstava, kako bi banja ponovo zauzela mjesto koje joj pripada u pogledu liječenja, a i u turističkom smislu.

Iz tog razloga Vlada Republike Srpske donosi, 2001. godine, odluku o privatizaciji Banje Vrućica i od tada počinje izgradnja jedne od najsavremenijih banja u regionu.

2.2. Banja Vrućica – moderan zdravstveno-turistički centar

Nakon privatizacije počinje novo poglavlje razvoja banjskog centra. U posljednjih petnaestak godina banjsko lječilište koje se borilo za opstanak preraslalo je veliki zdravstveno-turistički centar, jedan od vodećih u regionu. U ovom periodu uložena su ogromna sredstva za osposobljavanje i osavremenjivanje smještajnih i lječilišnih kapaciteta, ali i proširenja djelatnosti u smislu uvođenja novih sadržaja koji bi privukli goste kojima nije neophodno samo liječenje. To je doprinijelo da Banja Vrućica postane značajna turistička destinacija, koja privlači ne samo domaće nego i goste širom Evrope.

Danas ZTC Banja Vrućica raspolaže ukupnim smještajnim kapacitetom od oko 1000 ležajeva. Hotel Kardijal je najveći i najluksuznije opremljen hotel koji ima 337 ležajeva, odnosno 196 jednokrevetnih, dvokrevetnih soba i apartmana. Sve sobe imaju svoja kupatila, televizore, telefone, internet, restoran. Hotel Posavina u 132 jednokrevetne, dvokrevetne, trokrevetne sobe može da primi 234 gosta. Hotel Hercegovina je renoviran i savremeno opremljen 2015. godine. Raspolaže sa 69 dvokrevetnih i trokrevetnih soba, sa ukupnim kapacitetom od 171 ležaja. Ovaj hotel je stavljen u funkciju Specijalne bolnice za prevenciju, liječenje i rehabilitaciju. Prizemlje hotela prilagođeno je za liječenje nepokretnih i slabo pokretnih osoba. Hotel Srbija ima najljepšu lokaciju. Nalazi se u podnožju Čubrinog gaja, bogatog crnogoričnim i bjelogoričnim drvećem. Raspolaže sa 76 soba. Prizemlje i ovog hotela namijenjeno je gostima koji koriste terapijske usluge.

Najveća vrijednost Banje Vrućice je u ljekovitom svojstvu njenih termomineralnih voda. Na osnovu hemijskog sastava vode i zdravstvenog djelovanja, utvrđene su indikacije za liječenje bolesti srca

i krvnih sudova, reumatskih bolesti, neuroloških i posttraumatskih oboljenja, te je i osnovna djelatnost Zdravstveno-turističkog centra Banje Vrućice medicinska rehabilitacija. Mineralna voda se koristi za banjanje u kadama, hidroterapiju, inhalaciju, stavljanje obloga, ali i za piće. U okviru banjskog centra nalazi se savremeno opremljena Specijalna bolnica za rehabilitaciju kardiovaskularnih oboljenja, gdje pacijenti imaju cjelodnevni nadzor stručnog medicinskog osoblja. Sem toga, centar ima svoj dijagnostički centar sa savremenom opremom koja omogućuje različite ultrazvučne preglede, doplerske preglede krvnih sudova, ergometrijska ispitivanja, stres eho-test, bihemijske analize i dr. U hotelu Hercegovina nalazi se hiperbarična komora koja pomaže osobama oboljelim od dijabetesa, psorijaze ili kao terapija poslije moždanog i srčanog udara. Poslovna politika ZTC Banja Vrućica usmjerena je na usavršavanje postojećih kapaciteta, te na uvođenje novih programa poput polisomnografije, metode kojom se ispituju poremećaji disanja u snu, programa mršavljenja, savremene metode liječenja respiratornih organa, „slane sobe“ i drugih.

Na dobrim primjerima razvoja banjskog trizma u Evropi, posljednjih godina uprava Zdravstveno-turističkog centra Banja Vrućica ulaže sve veće napore za razvoj programa koji bi privukli goste kojima je potreban odmor, rekreacija, zdrav život, njega tijela, bijeg od gradskog ubrzanog života.

ZTC Banja Vrućica danas predstavlja jedan od najvećih velnes centara u Republici Srpskoj. Sedam otvorenih i zatvorenih bazena sa termomineralnom vodom, sa slapovima, gejzirima, podvodnim masažama, podvodnim svjetlima, čine savršeno mjesto za odmor i oslobađanje od stresa. U savremeno doba saune su neizostavni segment velnes programa. Banjsku spa oazu ZTC Banja Vrućica čine najkvalitetnije opremljene finska, infracrvena i rimska sauna. Sem toga, banjski kompleks obezbjeđuje razne vrste masaža, medicinsku, sportsku, holističku antistres masažu, masažu vulkanskim kamenjem, čokorama masažu, vinoaroma spa masažu, med i mlijeko spa masažu, te druge antistres masaže. Prisutni su i programi koji su oduvijek privlačili žensku populaciju, a u posljednje vrijeme sve više i mušku, a to su spa beauty – programi ljepote koje čine razni tretmani njege lica i tijela. Kako bi boravak gostiju bio što ugodniji, u banji se neprestano radi na obogaćivanju i modernizaciji postojećih i uvođenju novih sadržaja. Uvidjevši da je turizam šansa za opstanak Banje Vrućice, upravljačke strukture su planski i sistematično pristupile razvoju različitih oblika turizma.

Kongresni turizam je veoma zastupljen u banjskom centru zahvaljujući, prije svega, kapacitetima pogodnim za održavanje ne samo kongresa, simpozijuma ili savjetovanja, nego i za održavanje raznih manifestacija i kulturnih događaja. Banjski centar raspolaže jednom dvoranom sa 350–400 mjesta, te sa još nekoliko manjih sala sa 120, 35, 20, i dvije sale sa po 80 mjesta. Sale zadovoljavaju potrebe za velike skupove, ali i za rad u manjim grupama. Opremljene su savremenom tehnikom, tako da se, npr., ton i slika iz velike kongresne dvorane mogu pratiti u ostalim dvoranama ili hotelskim sobama.

Sportsko-rekreativni turizam zauzima sve značajnije mjesto. U okviru centra nalaze se fudbalski stadion koji zadovoljava FIFA standarde, zatim tereni za košarku, odbojku, rukomet, tenis. Uz ove terene, staze za trčanje, čist vazduh, kvalitetnu hranu, sportistima su omogućeni svi uslovi za pripreme. U rekreativnom dijelu hotela Kardijal nalazi se kuglana i stolovi za stoni tenis. U cilju ojačavanja tijela sportistima, a i drugim gostima, omogućeno je vježbanje u fitnes centru koji obuhvata 150 kvadratnih metara i koji je opremljen najsavremenijim spravama za vježbanje. Kako bi se udovoljilo svim gostima, u fitnes centru su uvedeni različiti programi: pojedinačni i grupni fitnes program, aerobni program, program za razvoj snage, kardio fitnes program i mnogi drugi. U banjskom kompleksu gosti imaju na raspolaganju 7 km uređene staze za šetnju i biciklizam, a omogućeno je i iznajmljivanje bicikla.

Izletnički turizam ima veliku mogućnost razvoja. Banja Vrućica nudi svojim gostima, uz relativno niske cijene, izlete u prirodu. Poseban doživljaj je odlazak na planinu Borja do Boračkog Komina, na nadmorskoj visini od 1.038 metara. Izlet na Vučiju planinu omogućuje gostima da pogledaju predivne pejzaže, ali i da vide pastirske katune i probaju nadaleko poznati vlašički sir. Takođe, pogled na vodopade Skakavac I i Skakavac II na rijeci Dubokoj, šetnja kanjonom ove rijeke i čist vazduh nude se gostima kao cjelodnevni izleti.

Svoju ponudu ZTC Banja Vrućica agresivno promovirše putem medija i koristeći savremene informacione tehnologije, veb-sajtove, internet i društvene mreže. Na raspolaganju je onlajn rezervacija, za koju se sa sigurnošću može reći da je jedno od najznačajnijih obilježja savremenog turizma.

Tabela 1. Ostvareni broj noćenja u periodu 2013–2017. godine

Prema djelatnosti	Broj noćenja					Index 6/2
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	
1	2	3	4	5	6	7
Ugostiteljstvo i turizam	99.997	107.689	121.538	128.731	130.994	131
Zdravstvo	76.168	76.654	82.461	91.533	94.806	124
Ukupno	176.165	184.343	203.999	220.264	225.800	128

Izvor: Zdravstveno-turistički centar Banja Vrućica.

U posljednje vrijeme uočljiv je broj stranih turista. Činjenica je da su ti gosti iz regiona, Hrvatske, Srbije, Slovenije, ali ohrabruje sve veći broj gostiju iz Austrije, Italije i Njemačke (tabela 2).

Tabela 2. Ostvareni broj noćenja po strukturi gostiju (po državama) u periodu 2013–2017. godine

Prebivalište gostiju (država)	Broj noćenja					Index 6/2
	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	
1	2	3	4	5	6	7
Republika Srpska	110.022	104.441	112.628	117.792	122.361	111
Federacija BiH	15.169	14.660	20.285	20.396	15.949	105
Hrvatska	32.867	45.133	49.949	59.632	63.646	194
Srbija	10.432	9.413	10.440	9.788	12.343	118
Slovenija	3.162	3.336	3.693	4.721	4.232	134
Njemačka	595	948	1.272	1.154	1.113	187
Austrija	998	1.274	1.361	1.599	1.498	150
Italija	406	973	548	923	465	115
Ostale zemlje	2.494	4.165	3.823	4.279	4.193	168
Ukupno:	176.145	184.343	203.999	220.284	225.800	128

Izvor: Zdravstveno-turistički centar Banja Vrućica.

Broj noćenja stranih gostiju za posljednjih pet godina povećao se za 10% (tabela 3). S obzirom na cijene i kvalitet usluge u samom ZTC Banja Vrućica, a i svih prirodnih i kulturnih bogatstava u neposrednoj blizini Banje Vrućice, koje se mogu ponuditi kao turistički proizvod,

može se očekivati sve veći dolazak gostiju iz Evrope. Povećanje broja stranih gostiju, zbog njihove platežne sposobnosti, dodatna je motivacija menadžmentu za uvođenje dodatnih sadržaja kako u oblasti zdravstvenog tako i u oblasti turističkog sektora.

Tabela 3. Učešće stranih gostiju u ukupnom broju noćenja u periodu 2013–2017. godine

Godina	Gosti iz BiH	Strani gosti	Ukupno	% učešća stranih gostiju
1	2	3	4	5
2013.	125.191	50.945	176.145	28,93
2014.	119.101	65.242	184.343	35,39
2015.	132.913	71.086	203.999	34,85
2016.	138.188	82.096	220.284	37,27
2017.	138.310	87.490	225.800	38,75

Izvor: Zdravstveno-turistički centar Banja Vrućica, autorova obrada podataka.

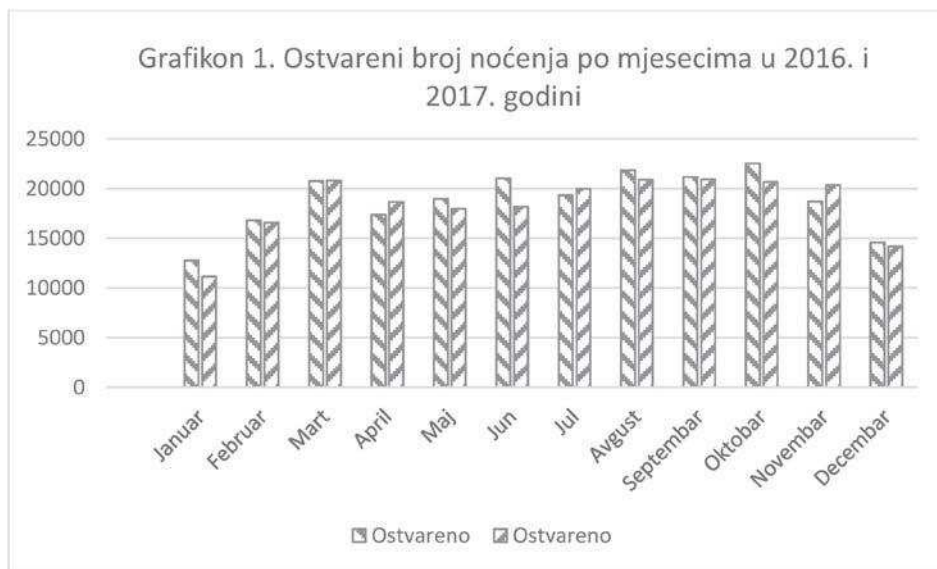
Za banjski turizam u Republici Srpskoj karakterističan je neravnomjeran broj gostiju tokom godine. Broj gostiju tokom ljeta je zadovoljavajući, ali u zimskom periodu neke banje ostaju gotovo

puste. ZTC Banja Vrućica svojim sadržajima, akcijama, popustima za određene kategorije korisnika (npr. penzioneri), uspijeva da goste privuče tokom cijele godine (tabela 4).

Tabela 4. Ostvareni broj noćenja po mjesecima u 2016. i 2017. godini

Mjesec	Ostvareno I–XII 2016.	Ostvareno I–XII 2017.	Index 3/2
1	2	3	4
Januar	11.156	12.756	114
Februar	16.600	16.807	101
Mart	20.787	20.746	100
April	18.665	17.384	93
Maj	17.959	18.954	106
Jun	18.155	20.997	116
Jul	19.983	19.341	97
Avgust	20.877	21.844	105
Septembar	20.917	21.176	101
Oktoabar	20.661	22.516	109
Novembar	20.353	18.703	92
Decembar	14.171	14.576	103
Ukupno	220.284	225.800	103

Izvor: Zdravstveno-turistički centar Banja Vrućica.



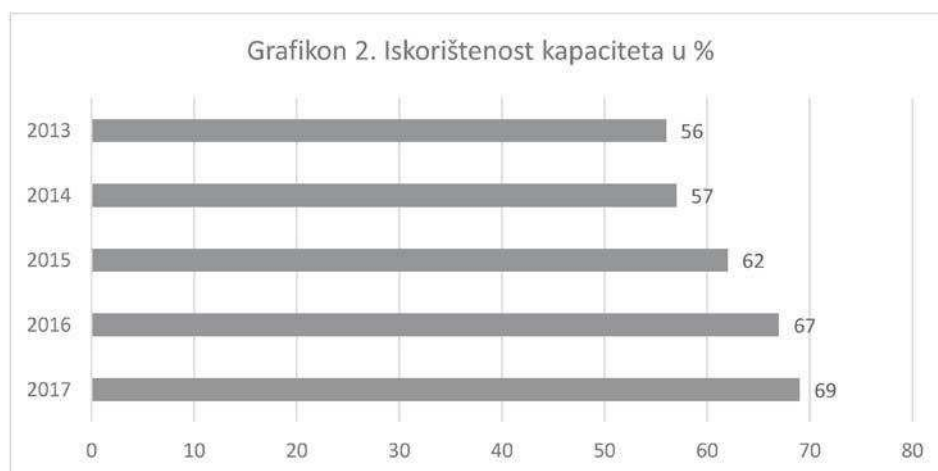
Izvor: Prikaz autora.

Zahvaljujući porastu broja gostiju, prosječna iskorišćenost smještajnih kapaciteta u Banji Vrućici je dosta visoka, a indicije su da će u narednom periodu iskorišćenost biti i veća (tabela 5).

Tabela 5. Iskorišćenost kapaciteta u periodu 2013–2017. godine

Godina	Iskorišćenost kapaciteta u %
2013.	56
2014.	57
2015.	62
2016.	67
2017.	69

Izvor: Zdravstveno-turistički centar Banja Vrućica.



Izvor: Prikaz autora.

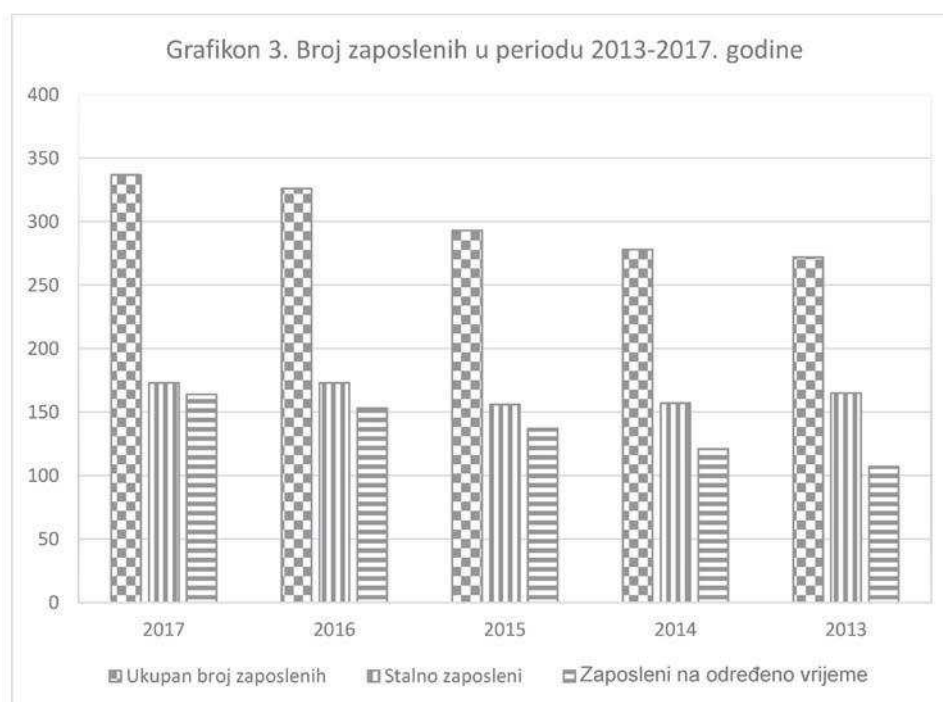
Porastom broja gostiju došlo je povećanja zaposlenosti u ZTC Banja Vrućica. Osim stručnog medicinskog osoblja, ukazala se potreba za zapošljavanjem turističkih i ugostiteljskih radnika, administrativnog

i pomoćnog osoblja. Sa brojem stalno zaposlenih povećava se i broj radnika koji se angažuju prema potrebama posla, što utiče na standard stanovništva u regiji (tabela 6).

Tabela 6. Broj zaposlenih u periodu 2013–2017. godine

Godina	Ukupan broj zaposlenih	Stalno zaposleni	Zaposleni na određeno vrijeme
2013.	272	165	107
2014.	278	157	121
2015.	293	156	137
2016.	326	173	153
2017.	337	173	164

Izvor: Banjalučka berza.



Izvor: Prikaz autora.

Imajući u vidu sve aktivnosti koje menadžment preduzima posljednjih godina (podizanje kvaliteta svih vrsta usluga, lakše i jednostavnije rezervisanje smještaja, bolja promocija, sredena internet prezentacija, bolja infrastruktura...), vidljivi su i rezultati kroz povećanje broja turista, kao i ostvarenih noćenja. Samim tim, dolazi i do povećanja finansijskih efekata prikazanih u tabeli 7.

Analizirajući rezultate poslovanja u posljednjih pet godina, vidljivo je da, iz godine u godinu, dolazi do povećanja poslovnih prihoda iz redovne djelatnosti, a samim tim i do bolje profitabilnosti, odnosno povećanja poslovnog dobitka. Povećanje poslovnih prihoda po godinama u prosjeku 9%–10% rezultiralo je mnogo bržim povećanjem poslovnog dobitka, tj. profita (2014/13. – 21,22%, 2015/14. – 46,54%, 2016/15.

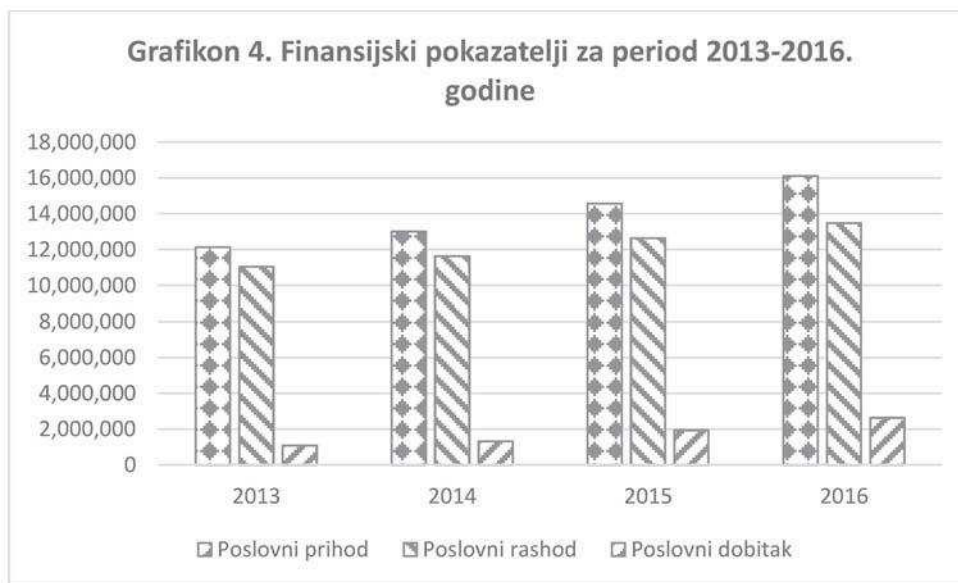
– 36,47%). Iz tog možemo izvući zaključak da je menadžment posvetio dužnu pažnju kontroli poslovnih troškova i da su oni rasli sporije od

rasta poslovnih prihoda, te da je povećanje produktivnosti jedan od razloga dobrih trendova u poslovanju Banje Vrućice.

Tabela 7. *Finansijski pokazatelji za period 2013–2016. godine*

Godina	2013.	2014.	2015.	2016.
Poslovni prihod	12.132.719	13.011.967	14.576.445	16.111.078
Poslovni rashod	11.044.962	11.629.333	12.644.075	13.473.886
Poslovni dobitak	1.087.757	1.318.634	1.932.370	2.637.192

Izvor: *Banjalučka berza.*



Izvor: *Prikaz autora.*

Pored navedenih ekonomskih efekata, ne treba zanemariti druge pozitivne efekte koji se, zahvaljujući razvoju banjskog turizma u Banji Vrućici, reflektuju na cijelu lokalnu zajednicu i šire, kao što su jačanje ekonomske snage domaćinstava koja se nalaze u blizini centra kroz mogućnost pružanja usluga smještaja i plasmana sopstvenih proizvoda, a tim podizanje standarda življenja.

Kada se govori o efektima razvoja ZTC Banja Vrućica, treba naglasiti vrlo značajne efekte koji se odnose na cijelu Republiku Srpsku:

- demografski, koji se odražava kroz zaustavljanje depopulacije, odnosno povećanje interesa za ostankom i privredivanjem u opštini Teslić, poboljšanju starosne strukture u opštini, povećanju kontingenta mladih i radnoaktivnih stanovnika;
- kulturni, ispoljen kroz povećan interes za očuvanje i njegovanje kulturnih tradicija, istorijskih i kulturnih vrijednosti, kao i revitalizaciju izgubljenih obilježja, zatim kroz predstavljanje kulturnog bogatstva Republike Srpske, njene burne istorije, otvorenosti, gostoljubivosti;
- politički, koji je posebno interesantan za Republiku Srpsku, jer strani turisti mogu dobiti jasnu predstavu o Republici Srpskoj, kojoj je tokom posljednjeg rata, a i kasnije, pod dejstvom političke propagande i ratnih zbivanja narušen ugled u svijetu;
- ekološki, sadržan u povećanom interesovanju lokalnog stanovništva za efikasniju zaštitu, unapređenje i uređivanje životne sredine;
- socijalni, sadržan u aktivnom učešću zajednice, dijeljenju iskustava, predstavljanju novih ideja za razvoj;
- infrastrukturni i komunalni, koji podrazumijeva podizanje kvaliteta pristupnih saobraćajnica i seoskih puteva, poboljšanje

snabdjevanja električnom energijom i održavanje PTT veza, izgradnju vodovoda, adekvatnije rješavanje pitanja kanalizacije i otpada i sl.;

- integrativni, ispoljen kroz stimulativnu funkciju turizma u odnosu na komplementarne djelatnosti, uz podsticanje reafirmacije napuštenih zanimanja i aktivnosti, npr. razni vidovi domaće radinosti i zanata, posebno u ruralnim područjima opštine.

ZAKLJUČAK

Kako bismo u oblasti banjskog turizma mogli da pratimo evropske trendove, moramo imati lidere koji jasno mogu da prepoznaju potrebu za promjenom, da razviju i predstave viziju, te da postavljaju više, ali realno ostvarljive standarde. Kao dodatni podsticaj razvoju, i ujedno odgovor na izazove globalizacije i konstantne promjene u okruženju, posebno u oblasti trgovine i turizma, neophodno je usvojiti određena zakonska rješenja koja bi trebalo da, kroz javno-privatno partnerstvo, omoguće razvoj banjskog i zdravstvenog turizma. To bi doprinijelo saradnji sa strateškim partnerima, novim ulaganjima i modernizaciji banjskih centara.

Kroz istraživanja se pokazalo da je, zahvaljujući savremenom konceptu upravljanja banjskim turizmom, zasnovanom na korišćenju svih raspoloživih prirodnih i antropogenih resursa, kako same banje tako i njenog okruženja, te uvođenjem raznih elemenata turističke prodaje, Banja Vrućica od tradicionalnog balneološkog centra prerasla u moderan zdravstveno-turistički centar i vrlo značajnu turističku destinaciju u Republici Srpskoj. U prilog ovoj tvrdnji govori povećan broj domaćih i stranih gostiju, a samim tim povećanje ukupnog prihoda i poslovnog dobitka. Razvoj i modernizacija Banje

Vrućica pokazali su pozitivne rezultate i korist, ne samo za banju kao davaoca usluga, nego i za korisnike njenih usluga, kao i za cijelu lokalnu zajednicu i Republiku Srpsku.

Slijedeći pozitivan primjer i koristeći iskustva razvoja ZTC Banja Vrućica, može se očekivati da će nadležne institucije u Republici Srpskoj, kao i menadžment postojećih banjско-turističkih potencijala, uvidjeti svoju šansu i krenuti putem ubrzanog razvoja vlastitih kapaciteta.

IZVORI

1. Bilten-turizam br. 13. Republički zavod za statistiku Republike Srpske.
2. Gnjato, R., Trbić, G., Marinković, D., Gnjato, O., Lojović M. (2005). *Republika Srpska: Turistički potencijali*. Istočno Sarajevo: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
3. Jovanović, V. (2015). *Tematski turizam*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
4. Popesku, J. (2011). *Menadžment turističke destinacije*. Beograd. Univerzitet Singidunum.
5. Segić, S. (2011). „Razvoj banjско-rekreativnog zdravstvenog turizma u Republici Srpskoj kao mogućnost za strane ulagače“. *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije*, br 2. Preuzeto 31.1.2018. sa <http://doisrpska.nub.rs/index.php/economyandmarket/article/view/314/269>. DOI:10.7251/EMC1102189S
6. Strategija razvoja turizma Republike Srpske 2011–2020. godine.
7. Vilić, S., Dujaković, T. (2015). „Upravljanje razvojem turističke destinacije na primjeru Banje Srpske Toplice“. SITCON 2015. Konkurentnost turističke destinacije, 71–76.
8. Živković, R. (2008). *Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu*. Beograd: Univerzitet Singidunum.
9. <http://www.blberza.com>

