

**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
POMORSKI FAKULTET U RIJECI**

**Matilda Šarić**

**ORGANIZACIJSKI ASPEKTI RAZVOJA KRUŽNIH PUTOVANJA U  
SVIJETU I REPUBLICI HRVATSKOJ**

**DIPLOMSKI RAD**

Rijeka, 2014.

**SVEUČILIŠTE U RIJECI  
POMORSKI FAKULTET U RIJECI**

**ORGANIZACIJSKI ASPEKTI RAZVOJA KRUŽNIH PUTOVANJA U  
SVIJETU I REPUBLICI HRVATSKOJ**

**DIPLOMSKI RAD**

Kolegij: Pomorsko putnički promet  
Mentor: Doc.dr.sc. Alen Jugović  
Student: Matilda Šarić  
Matični broj: 14670 /L  
Studij: Logistika i menadžment u pomorstvu i prometu

Rijeka, 2014.

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
1.1. PREDMET I CILJ RADA .....	1
1.2. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA.....	1
1.3. SADRŽAJ I STRUKTURA RADA .....	1
2. POJAM I ZNAČENJE KRUŽNIH PUTOVANJA.....	3
2.1. SPECIFIČNOSTI KRUŽNIH PUTOVANJA.....	5
2.2. BRODOVI ZA KRUŽNA PUTOVANJA .....	9
2.3. RAZVOJ KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU.....	11
2.4. GEOGRAFSKA PODJELA KRUIZING DESTINACIJA .....	11
3. KOMPARATIVNA ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU I U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	15
3.1. ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU .....	19
3.2. ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	24
3.2.1. Luka Dubrovnik .....	28
3.2.2. Luka Split .....	31
3.2.3. Luka Pula.....	34
3.2.4. Luka Rovinj.....	36
3.2.5. Luka Zadar .....	40
4. ORGANIZACIJA SEGMENTA RELEVANTNIM ZA UPRAVLJANJE KRUŽNIM PUTOVANJIMA.....	42
4.1. KRUIZING DESTINACIJE I PLANIRANJE ITINERARA NA KRUŽNIM PUTOVANJIMA .....	43
4.2. REGULACIJA SIGURNOSTI PLOVIDBE I ZDRAVLJA LJUDI NA KRUŽNIM PUTOVANJIMA .....	46
4.3. UPRAVLJANJE OPERACIJAMA OPSKRBE BRODA HRANOM I PIĆEM.....	47
4.4. UPRAVLJANJE RAZVOJA VJEŠTINA, OBUKA, TRENINGA I MENTORSTVA .....	49
4.5. ADMINISTRATIVNA PODRŠKA SA KOPNA/ URED ZA KRUŽNA PUTOVANJA.....	51
5. TENDENCIJE RAZVOJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KRUIZING DESTINACIJAMA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	53
6. ZAKLJUČAK .....	57
LITERATURA.....	59

POPIS ILUSTRACIJA.....	61
POPIS TABELA .....	61
POPIS GRAFIKONA.....	62

# **1. UVOD**

U uvodnom dijelu razmatra se predmet i cilj rada, navode se izvori podataka i metode prikupljanja istih, te se prikazuju sadržaj i struktura rada.

## **1.1. PREDMET I CILJ RADA**

Predmet ovog rada je analiza organizacijskih aspekata razvoja kružnih putovanja u svijetu i Republici Hrvatskoj, u radu se analizira pojam i značenje kružnih putovanja, specifičnosti, brodovi za kružna putovanja, sami razvoj kružnih putovanja u svijetu i geografska podjela kruzing destinacija. Istaknuto je integrirano upravljanje kružnim putovanjima kao i organizacija segmenata relevantna za upravljanje kružnim putovanjima. Cilj ovog istraživanja upućuje na reorganizaciju sustava upravljanja kruzing destinacijama u Republici Hrvatskoj kako bi upravljanje kruzing turizmom u Hrvatskoj poprimilo formu i pozicionirao se na svjetskom tržištu.

## **1.2. IZVORI PODATAKA I METODE PRIKUPLJANJA**

Pri istraživanju i formuliranju rezultata istraživanja u odgovarajućoj kombinaciji korištene su sljedeće znanstvene metode: metoda analize i sinteze, metoda indukcije i dedukcije, metoda deskripcije, te metoda eksplanacije.

## **1.3. SADRŽAJ I STRUKTURA RADA**

Rad je podijeljen u šest cjelina, od kojih je prvi dio uvod, gdje su objašnjeni predmet i cilj rada, te metode koje su korištene, i dan je kratak pregled u strukturu rada. Pojam i značenje kružnih putovanja, naslov je drugog dijela rada, raščlanjenog na četiri podnaslova koja teoretski obrađuju glavne pojmove i specifičnosti kružnih putovanja, brodove za kružna putovanja, sami razvoj kružnih putovanja u svijetu, te geografsku podjelu kruzing destinacija. Treći dio analizira kružna putovanja u svijetu i u hrvatskoj te ih komparira, uz poseban osvrt

pod drugim podnaslovom, analizom kružnih putovanja u Republici Hrvatskoj, u kojem su analizirane luke za kružna putovanja, Dubrovnik, Split, Pula, Rovinj i Zadar. Četvrta cjelina, pod nazivom organizacija segmenata relevantnim za upravljanje kružnim putovanjima obuhvaća podnaslove koji približavaju materiju integriranog upravljanja te obuhvaćaju podnaslove kruzinge destinacije i planiranje itinerara na kruzinge putovanjima, regulacija sigurnosti plovidbe i zdravlja ljudi na kružnim putovanjima, upravljanje operacijama opskrbe broda hranom i pićem, upravljanje razvoja vještina, obuka, treninga i mentorstva, administrativna podrška sa kopna/ ured za kružna putovanja. Tendencije razvoja sustava upravljanja kruzinge destinacijama u Republici Hrvatskoj naslov je pete cjeline koja balansira negativne i pozitivne učinke koje sa sobom donosi kruzinge turizam u Hrvatskoj, te se postavljaju potencijalna rješenja za uspješniji sustav upravljanja kruzinge destinacijama u Republici Hrvatskoj. Zaključak je šesta cjelina koja sažima prethodno navedene cjeline i donosi konkluzije i subjektivne stavove o obrađenoj tematici.

## 2. POJAMI I ZNAČENJE KRUŽNIH PUTOVANJA

Zbog ubrzanog razvoja kružnih putovanja i njihova sve većeg opsega, u novije se vrijeme razvijaju specijalizirani terminali za tu vrstu prometa. Bez terminala za prihvat brodova na kružnim putovanjima ne može se zamisliti komercijalno iskorištavanje određenog geografskog prostora. Postoji podjela na luke za kružna putovanja, koja se odnosi na to da li je neka luka polazna, ili luka ticanja na putovanju. Luke ticanja čine destinaciju koju brod na svom putovanju posjećuje, što je u sklopu njegova itinerara koji je već unaprijed poznat. Da bi neka luka uopće mogla biti luka ticanja broda na kružnom putovanju, mora imati osiguranu infrastrukturu i operativnu obalu za prihvat takvog broda, putnicima mora osigurati policijske i carinske formalnosti pri izlasku s broda, prostor za komunikaciju s unutrašnjosti terminala, na primjer, neki grad ili mjesto u blizini, koji bi putnicima omogućili jednodnevne izlete, razgledavanje raznih znamenitosti i mjesta koji se mogu posjetiti autobusima ili brodicama, razne usluge i servise koji se odnose na opsluživanje broda, te prostore za odmor, osvježenje, mjenjačnice, kao i prodavaonice i samoposluge.

Polazna luka za kružna putovanja mora, osim navedenih zahtjeva, imati i dobru povezanost s ostalim prometnim granama, parkirališne prostore, mora biti u neposrednoj blizini zračne luke, iz razloga što mnogi putnici dolaze iz udaljenih mjesta, najčešće zrakoplovom, terminal mora imati ponude raznih sadržaja, za putnike koji dolaze prije početka njihova putovanja, odnosno ukrcaja na brod, kako bi već i sam boravak na terminalu doživljavali kao dio njihovog kružnog putovanja, a uz to je poželjno i da terminal bude u blizini centra grada, što dodatno obogaćuje samu ponudu, jer su turistima na raspolaganju i sadržaji u samom gradu.<sup>1</sup>

Kružna su putovanja oblik prijevozne i turističke usluge, a turistička se usluga odnosi na turističke destinacije. Elementi koji omogućavaju prodaju neke turističke usluge su, u prvom redu sama turistička destinacija, zatim smještajni objekti, bankarske usluge i prometna povezanost same destinacije, te sport i zabava, trgovina, stupanj razvijenosti prometne infrastrukture, informiranje turista, promocija, prodaja, i ostale.<sup>2</sup>

Kružna putovanja obavlja brodarsko poduzeće specijalizirano za upravo ove djelatnosti, te na raspolaganje stavlja svoje brodovlje i posadu, dok je turističkoj agenciji

---

<sup>1</sup> Kesić, B., Jugović, A., op.cit. str.42

<sup>2</sup> Ibid., str.43

povjerena funkcija prodaje. Osim specijaliziranih brodarskih poduzeća, nositelji kružnih putovanja mogu biti i ostala brodarska poduzeća, koja se, osim kružnim putovanjima bave i ostalim oblicima pomorskog prijevoza, ili neke multinacionalne kompanije koje se bave industrijom zabave i slobodnog vremena. Kružna su putovanja kompleksan proizvod brodarstva, lučkih djelatnosti, kopnenog i zračnog prometa, opskrbljivača brodova, kulturoloških ustanova, ugostiteljskih objekata, trgovina i turističkih agencija.<sup>3</sup>

Ubrzani razvoj brodova za kružna putovanja, što se tiče njihove dužine, kapaciteta, i ostalog, potaknuli su razvoj kruzinga, i od toga učinili vrstu suvremenog turizma. Brodarske kompanije neprestano ulažu milijarde dolara u nove, luksuzne brodove kako bi bile spremne odgovoriti na povećanu potražnju i konkurentske izazove.

Sudionici kružnih putovanja, lučke vlasti, brodari, lokalne zajednice, gradske vlasti, turistički agenti moraju suradnjom steći konkurentsku prednost nad drugim destinacijama, kako bi bili u mogućnosti što bolje zadovoljiti potrebe putnika na kružnim putovanjima. Tako uspješno realizirana kružna putovanja vrlo brzo mogu postati biznis koji će pokretati gospodarski i društveni razvoj neke destinacije, i svih onih koji u tome sudjeluju.

Kružna putovanja, pomorski prijevoz putnika zbog zabave i obogaćivanja turističke ponude sve je češći i sve više dolazi do izražaja, a to je u povezanosti sa smanjenjem linijskog putničkog prijevoza.

Brodovi na kružnim putovanjima uglavnom u luci provedu jedan dan. Pri dolasku u luku se većina turista odluči za organizirane izlete, razgledavanje okolnih mjesta i znamenitosti autobusima ili brodicama, a manji ih se dio odluči za samostalna razgledavanja. Putnici se na kružnim putovanjima od klasičnih turista razlikuju po dobi, nacionalnosti, potrošačkoj moći i potrošačkoj strukturi. Što se dobi tiče, putnici na kružnim putovanjima su uglavnom stariji, 85% ih je starije od 50 godina, dok su klasični turisti uglavnom mlađi od 50 godina. Turisti iz Sjeverne Amerike čine većinu turista na kružnim putovanjima, sa 57% udjela, a za njima su turisti iz Velike Britanije, sa 23% udjela.<sup>4</sup>

Putničke tarife na kružnim putovanjima, osim vozarine kao kod linijskog prijevoza, ovise o broju putnika i ležajeva u kabini, položaju kabine na brodu, te opremu kabine, da li će sadržavati kupaonicu, tv, te hladnjak.

Luke specijalizirane za kružna putovanja su turističkog karaktera, velikog su značaja za grad i regiju u kojoj se nalaze, zbog utjecaja na regiju i efekata koje ostvaruju realizacijom

---

<sup>3</sup> Kesić, B., Jugović, A., op.cit. str.44

<sup>4</sup> Ibid., str.55



svoje usluge, pa su manjeg značaja za državu općenito. Ove su luke najčešće pod gradskom ili autonomnom upravom. Glavni im je nedostatak što su vrlo podložne promjenama i oscilacijama na tržištu. Zbog ovih i drugih nedostataka putničkih luka, razvijaju se univerzalne luke koje su u mogućnosti opsluživati sve vrste brodova putničkog prometa. Takve su univerzalne luke najčešće velike luke, s više dijelova, od kojih je svaki specijaliziran za neki oblik putničkog prijevoza, linijski ili za kružna putovanja. Česta je i pojava da univerzalne luke imaju i dijelove koji su specijalizirani za teretni promet.

Luka Miami je najveća luka na svijetu za kružna putovanja, te ona jedina nije specijalizirana za linijski promet, već samo za kružna putovanja.<sup>5</sup>

## 2.1. SPECIFIČNOSTI KRUŽNIH PUTOVANJA

Kružna putovanja podrazumijevaju prijevoz putnika zbog obogaćivanja turističke ponude, te njihove zabave. Prijevoz putnika se odvija prema unaprijed definiranom redu plovidbe, od luke ukrcaja do luke iskrcaja, uz putovanje obogaćeno raznim zabavnim sadržajima. Danas kružna putovanja čine najveći dio ponude pomorskoputničkog prijevoza, zbog njihove sve veće potražnje, a istodobno i smanjivanja ponude linijskog prijevoza putnika.

U centru kružnih putovanja je putnik. Ta su putovanja namijenjena ljudima koji žele boraviti na brodu, te su unaprijed poznati vrijeme koje će oni provesti na brodu, itinerar, te usluge koje će im biti pružene. Sve se usluge koje se putnicima nude na brodu odvijaju za vrijeme plovidbe, između luka ukrcaja i iskrcaja.<sup>6</sup>

Obzirom na druge vrste turizma, krusing turizam se pojavio relativno kasno. Početak se modernog krusing turizma smatra 1966. godina, kada je kompanija Norwegian Carribean Line postala prva kompanija koja je nudila cjelogodišnju ponudu kružnih putovanja, brodom Sunward.<sup>7</sup> Kružna se putovanja razvijaju kao proizvod za masovno tržište, što posebno dolazi do izražaja nakon šezdesetih godina prošlog stoljeća. Trend krstarenja zahvaća Europu devedesetih godina prošlog stoljeća, što se najviše vidi u Velikoj Britaniji i u azijsko-pacifičkoj regiji.

---

<sup>5</sup> Kesić, B., Jugović, A., op.cit. str.61

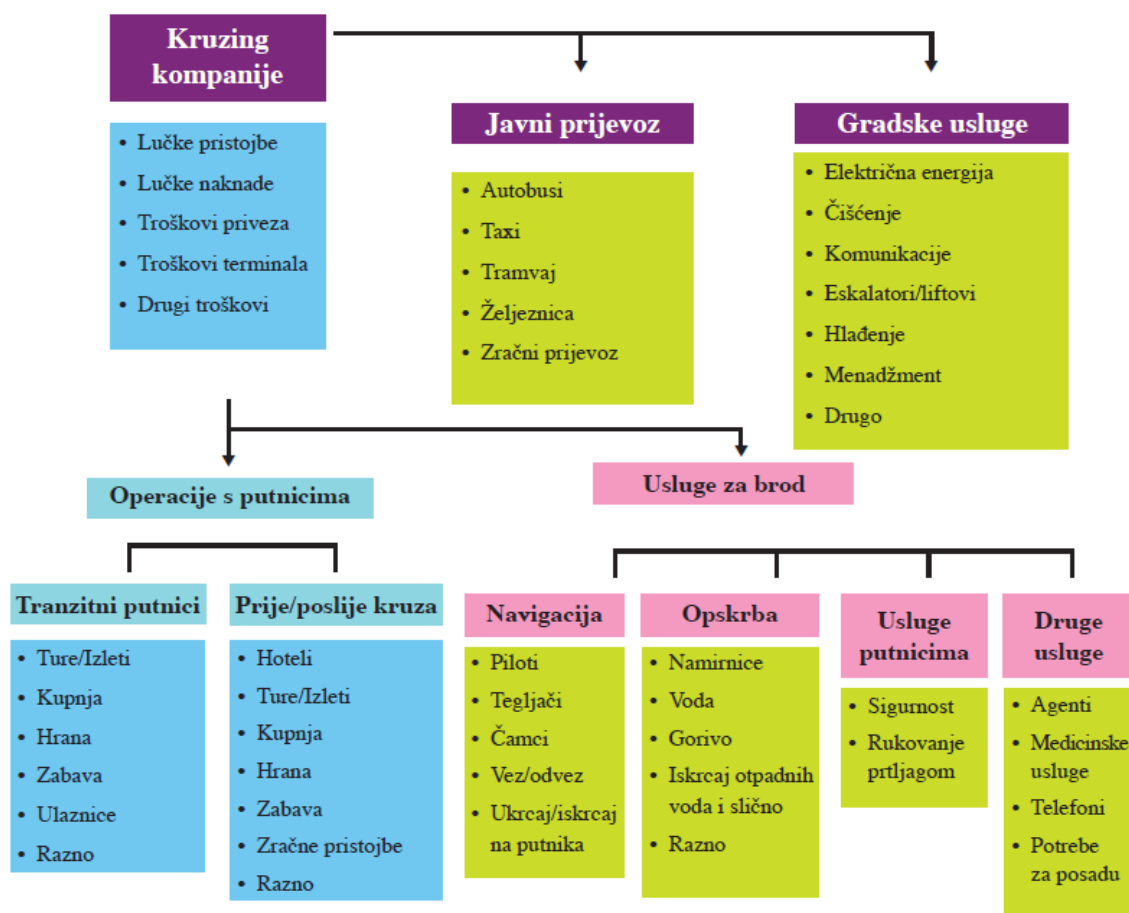
<sup>6</sup> Kesić, B., Jugović, A.: op.cit., str. 50

<sup>7</sup> <http://www.portdubrovnik.hr/index.php?act=1&lnk=2&lan=hr#2> (15.07.2012.)

Cijene kružnih putovanja postaju sve dostupnije i prihvatljivije, što objašnjava naglo povećanje broja putnika. Zbog sve veće ponude kraćih putovanja, cijene su niže i prihvatljivije, što dovodi do dodatnog porasta potražnje za novim brodovima i destinacijama. Konkurencija raste potražnjom i popularnošću novih destinacija, zbog čega luke neprestano moraju raditi na razvoju, te unaprjeđenju svojih usluga.

Mnogo je analitičkih alata koji se mogu koristiti kako bi se izmjerila potencijalna vrijednost luke. Nepromjenjivo, odluka je komplicirana i uzima u obzir mnogo praktičnih faktora. Za etablirani brend za krstarenja, mnogo se dobiva izgradnjom iskustava i paniranjem ruta temeljenih na već poznatom zbog faktora pouzdanosti. Za kruzere, iskustvo posjećivanja luka stvara bazu znanja o destinaciji koja pomaže osiguranje efektivnog planiranja u kojem je kvaliteta zajamčena.

Slika 1. Utjecaj kruzring turizma na gospodarstvo destinacije



Izvor: Benić, I.: "Utjecaj pomorskih krstarenja na turističku destinaciju", Poslovna izvrsnost, Zagreb, 2011., str.48

U novije vrijeme u svijetu, zbog ekspanzije međunarodnih kružnih putovanja, razvijaju se specijalizirani terminali za tu vrstu prometa. Dosadašnji razvitak luka/terminala za kružna putovanja rezultat je :

- ✓ progresivnog rasta standarda država zapadne i sjeverne Europe, Sjeverne Amerike i u zadnje vrijeme Japana, Južne Koreje, Singapura i Tajlanda;
- ✓ angažiranja turoperatora koji prije negoli ustanove itinerar žele definirati dva parametra:
  - 1) ekonomske, tehnološke, kulturološke i infrastrukturne pogodnosti luke ukrcanja i ticanja i
  - 2) postojanje dovoljne platežne potencijalne potražnje.

Tek tada slijedi intenzivna medijska propaganda tijekom duljeg razdoblja, a to predmnijeva upoznavanje s programom putovanja s aspekta pogodnosti i sadržaja, uz nezaobilazno naglašavanje novog iskustva u životu suvremenog čovjeka koje se stječe takvim putovanjem. Dakle, terminal za kružna putovanja uvjet je bez kojeg se ne može zamisliti komercijalno iskorištavanje određenog prostora. Dosadašnje iskustvo turističkih organizatora na tržištu kružnih putovanja upućuje na to da je ulaganje u terminal osnova ekonomskog vrednovanja kulturne baštine i manifestacija borbe za prestiž u odnosu prema konkurentnoj luci.

Funkcija luke za kružna putovanja je dvojaka ovisno o tome radi li se o: polaznoj luci (engl. home port) za kružna putovanja i luci ticanja (engl. port of call). Luke ticanja su luke koje spadaju u jednu od turističkih destinacija koje brod na kružnim putovanjima u sklopu svog itinerara (programa putovanja) namjerava posjetiti. Od takvih luka se očekuje da udovolje sljedećim osnovnim zahtjevima:

- 1) prihvate brodove na kružnim putovanjima,
- 2) osiguraju carinske i policijske formalnosti,
- 3) organiziraju izlete na okolna znamenita mjesta ili raznovrsne lokacije (muzeji, restorani, kockarnice i sl.),
- 4) usluge i servisi za popravak i opsluživanje broda,
- 5) ugostiteljski objekti, restorani i prodavaonice.

Iako se ovi zahtjevi čine brojni i sveobuhvatni, oni su ipak puno manji od zahtjeva koje mora zadovoljiti "polazna luka" za kružna putovanja. Polazna luka, osim što mora

optimalno poslužiti brod, mora omogućiti putnicima i brodovima dodatne sadržaje i usluge kao što su :

- ↪ dobra povezanost sa svim prometnim granama i učestalost veza (cesta, željeznica, brodske linije i dr.);
- ↪ prostor za parkiralište osobnih vozila i autobusa;
- ↪ budući da putnici dolaze s udaljenih emitivnih tržišta, najčešće zrakoplovom, neophodno je da terminal bude lociran u blizini zračne luke;
- ↪ kako putnici mogu biti u situaciji da dulje čekaju na početak putovanja (raniji letovi, razgledavanje grada i sl.), terminali se ponudom sadržaja i vizualnim doživljajem oblikuju na način da turisti već i boravak na terminalu doživljavaju kao sastavnicu turističkog proizvoda;
- ↪ u prednosti su lokacije terminala u centru grada jer su turistima na raspolaganju i sadržaji u samom gradu pa će zahtjevi za osiguranjem turističkih usluga na terminalu biti manji, a sama ponuda raznovrsnija i kvalitetnija;
- ↪ siguran i stalan vez.

Kružna putovanja su oblik prijevozne i turističke usluge. Turistička usluga se odnosi na turističke destinacije s djelatnostima koje pridonose kvaliteti usluge u toj destinaciji (sportsko-rekreacijski sadržaji, trgovine, banke, kockarnice, muzeji, kulturne znamenitosti i dr.). Turističke agencije specijalizirane su za organizaciju kružnih putovanja, a raspolažu razgranatom mrežom poslovnica koja omogućava kvalitetnu pokrivenost emitivnog tržišta jedne svjetske regije ili čak nekoliko svjetskih regija. Zbog takvog rasporeda emitivnih i receptivnih tržišta te relativno velike udaljenosti, agencija će u pravilu ponuditi i organizirati prijevoz zrakom do i od luke polazišta. Prijevoznu ili prometnu funkciju kružnog putovanja obavlja brodarsko poduzeće koje je specijalizirano upravo za taj vid brodarske djelatnosti. Ono stavlja na raspolaganje brod i posadu, a u manjoj mjeri može obavljati i prodajnu funkciju, ali je to najčešće prepušteno turističkoj agenciji. Nositelji prijevozne funkcije osim specijaliziranih brodara mogu biti brodarska poduzeća koja se bave drugim oblicima pomorskog prijevoza ili multinacionalne kompanije čiji je predmet poslovanja industrija zabave i slobodnog vremena (primjerice Disney kompanija). Važan element prijevozne funkcije u proizvodnji kompletne turističke usluge su i putničke luke ili terminali koji predstavljaju “vrata” koja vode do turističke destinacije. Turistička destinacija obuhvaća najrazličitije turističke sadržaje koji predstavljaju motiv dolaska turista.

Organizacija kružnih putovanja predstavlja se kao kompleksan proizvod brodarstva, lučkih djelatnosti, kopnenog i zračnog prometa, opskrbljivača brodova, kulturoloških ustanova, ugostiteljskih objekata, trgovine, turističkih i pomorskih agencija te drugih poduzetnika (slika 1.). Ona predstavlja međuovisnost i interakciju pomorskog prometa (brodovi i luke) i turizma (turistička destinacija i zabava).<sup>8</sup>

## 2.2. BRODOVI ZA KRUŽNA PUTOVANJA

Brod za kružna putovanja je putnički brod, čija namjena nije prijevoz osoba od jedne do druge luke odredišta, nego je namijenjen za uživanje u putovanju i sadržajima na brodu (krstarenje). Brod za kružna putovanja pristaje na svojem putu u lukama nekoliko zanimljivih turističkih destinacija u određenom razdoblju. Prije svega, brodovi za krstarenje mogu se klasificirati na temelju područja njihove namjene na morska i riječna plovila. Postoje različiti načini za kategoriziranje plovila. Dije se prema veličini, poslovnom modelu i uobičajenom načinu života gosti. Ovisno o interesima, starosnoj dobi i financijskim mogućnostima gosti, brodovi mogu biti prvenstveno namijenjeni za luksuzni ugođaj, avanture, obrazovanje, kulturu, zabave, sportske aktivnosti, wellness ili rekreaciju. Veličina broda, oprema i posada na brodu je prilagođena ciljnoj skupini putnika.

Brodovi za kružna putovanja prepoznatljivi su po svojoj luksuznosti i bogatoj opremljenosti. Za vrijeme boravka na brodu, putnici imaju mogućnosti korištenja raznih usluga i sadržaja, kao što su, na primjer, ugostiteljske usluge, trgovine, rekreacija, razonoda, te posjeti raznim znamenitostima. Zbog sve češćeg doživljaja kruzinga kao masovnog turizma, počinju se graditi brodovi s manjim kapacitetima, 50 do 100 putnika, koji imaju ekskluzivnu ponudu, te neobično uređene interijere, kako bi se privukli putnici s većom platežnom moći.<sup>9</sup>

Allure of the Seas najveći je kruzer na svijetu. Dug je 360 metara, širok 64 metara i visok 65 metara od vodne linije, kao zgrada od 20 katova, pet puta je veći od Titanika. Maksimalna mu brzina iznosi 22 čvora, a maksimalan broj putnika koji može prevesti iznosi 7300 putnika, te broji preko 2000 članova posade. Plovi uglavnom prema zapadnim ili istočnim Karibima. Težak je 225 000 BRT. Ima nogometno igralište, kazalište, kino, bazene,

---

<sup>8</sup> Jugović, A., Kesić, B., Jakomin, I., op.cit., str. 151.

<sup>9</sup> Ibid., str.34

kasino te amfiteatar na otvorenom za 750 osoba. Ovaj plutajući grad vrijedi 1,5 milijarde dolara. Ima nevjerovatnih sedam zasebnih kvartova - tematske parkove, trgove i arene. Pored toga posjeduje i veliko odbojkaško igralište, šoping centar, te mnogo restorana i barova.

Kružna se putovanja mogu odvijati u teritorijalnim vodama neke države, ili među više država, te tada imaju međunarodni karakter. Brodovi koji plove na međunarodnim kružnim putovanjima imaju izrazito velike kapacitete, prevoze i do 3000 putnika, te plove brzinama do 30 čvorova.<sup>10</sup>

Najveći kruzer na svijetu Oasis of the Seas, Royal Caribbeana pet puta je veći od Titanika, visok je kao zgrada od 20 katova, ima klizalište i golf igralište, te amfiteatar na otvorenom za 750 osoba. Kruzer ima 2700 kabina i može prihvatiti 6300 putnika i čak 2100 članova posade. Za 40 posto je veći od bilo kojeg drugog kruzera. Novost na ovom brodu je što ima čak sedam zasebnih kvartova - tematske parkove, trgove i arene. Jedan od kvartova bit će tropski park, koji će uključivati i palme, vinovu lozu i još 12.000 biljaka. Tu su i četiri bazena, igralište za odbojku, košarku, te zone za djecu, šoping, restorane i barove.<sup>11</sup>

Slika 2. Najveći kruzer na svijetu-Oasis of the Seas



Izvor:<http://www.vecernji.hr/zanimljivosti/porinut-najveci-kruzer-na-svijetu-pet-puta-veci-od-titanika-43191>  
(19.02.2014.)

<sup>10</sup> Kesić, B., Jugović, A., op. cit., str.33

<sup>11</sup> <http://www.vecernji.hr/zanimljivosti/porinut-najveci-kruzer-na-svijetu-pet-puta-veci-od-titanika-43191>  
(19.02.2014.)

### 2.3. RAZVOJ KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU

Kruzing, koji čini jednu od tri osnovne vrste nautičkog turizma, postaje jedan od vodećih svjetskih korporativnih biznisa, zbog sve većeg razvoja i potražnje za kružnim putovanjima. Razvijaju se velike kruzing korporacije, uz manje kompanije sa specijaliziranim kruzerima. Amerika i Europa po broju velikih kruzing kompanija daleko premašuju ostale kontinente. U posljednje vrijeme dolazi do međusobnog povezivanja svjetskih kruzing korporacija različitih kontinenata zbog velike stope rasta potražnje, te dolazi do reorganizacije, i razvijaju se velike interkontinentalne kompanije. Reorganizacijom se korporacije pokušavaju prilagoditi sve zahtjevnijim potrebama turista, pa do izražaja dolaze multifunkcionalnost i multidisciplinarnost kruzing turizma. Treba napomenuti da svaki napredak u kružnim putovanjima zahtijeva velika kapitalna ulaganja, te razvoj flote, koji bi na kraju korporacijama osigurali profit.

Brodovi za kružna putovanja se mogu podijeliti u grupe prema veličini, namjeni, mjestu obavljanja putovanja, te kvaliteti.<sup>12</sup>

U razvoju kruzing turizma, potrošač je stavljen u središte, a za uspješnost je najvažniji marketinški pristup, koji se mijenja i prilagođava ovisno o destinaciji na koju se odnosi, i tako potiče turističku potrošnju. Kruzing se razvija kao osnovna djelatnost, dok se ostale djelatnosti svrstavaju u komplementarne.

### 2.4. GEOGRAFSKA PODJELA KRUZING DESTINACIJA

Destinacija kao širi pojam tijesno je povezana sa zaposlenošću flote pojedine brodske kompanije. Predstavlja područje s različitim prirodnim bogatstvima, oblicima ili privlačnostima što se nude turistima. Važnost geografskog položaja promatra se tako da putnici često odabiru krstarenje prema itineraru, a ne prema brodu ili kruzing-kompaniji. Geografskom segmentacijom tržište se dijeli na različite područne jedinice (slika 3), nacije, regije. Sukladno današnjim trendovima kruzinga i njegovim intenziviranjem u ostalim regijama svijeta u z Sjevernu Ameriku, geografske raznolikosti postaju sve važnije.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Luković, T.: "Analiza razvoja svjetskog i hrvatskog cruisinga", **Naše more**, god. 55, br. 5-6, 2008., str. 238

<sup>13</sup> Benić, I.: "Analiza najpoznatijih kruzing destinacija u svijetu", **Ekon. Misao praksa DBK**, Dubrovnik, 2009., br. 2, str. 301

Kompanije uzimaju u obzir geografske kriterije pri pozicioniranju brodova vodeći računa o sezoni, vremenskim prilikama, i optimalnim uvjetima za krstarenje. Prilikom odabira lokacije na kojoj će brod biti pozicioniran mora se voditi računa o udobnosti putnika. Kompanije obično izbjegavaju područja koja predstavljaju opasnost za sigurnost broda i putnika. Ta područja su: Biskajski i Bengalski zaljev, Rt dobre nade, Horn i Sj. Antarktik Čimbenici koji se uzimaju u obzir su vremenske prilike. One ovise o zemljopisnoj širini, rasporedu morskih i kopnenih masa i globalnih morskih struja. Glavna turistička regija na svijetu je područje Kariba, jedina regija u kojoj kružna putovanja traju tokom cijele godine. U ostalim regijama, uz neke iznimke, krstarenja su sezonskog tipa pa kompanije rade Repozicioniranje brodova. Postoji više podjela kruzerskih regija a uglavnom ih rade glavna udruženja brodara za kružna putovanja.

Općenita podjela je na područje tropa i ostatak svijeta. Područje tropa obuhvaća pojas između 25° sjeverne i južne zemljopisne širine. Karakteriziraju ga toplo vrijeme, veća količina obrina i tropski cikloni. U području tropa putnički bordovi izbjegavaju krstarenja u vrijeme sezona tropskih ciklona. Kruzeri se obično zadržavaju u području toplog mora, ugodne klime i mirnog mora ili tišina.<sup>14</sup>

Slika 3.Regije za kružna putovanja u svijetu



Izvor: <http://www.theluxurycruisecompany.com/luxury-cruise-destinations/> (19.02.2014)

<sup>14</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)



Opće prihvaćena podjela kruzerskih regija su:<sup>15</sup>

- ↵ Karibi
- ↵ Europa i Sredozemno more
- ↵ Sjeverna Amerika
- ↵ Oceanija i Južni Pacifik i
- ↵ Ostale regije

Karipski otoci imaju različitu političku povijest koja se reflektira na turističku ponudu. Oni su u prošlosti bili Britanske, Španjolske, Nizozemske ili Portugalske kolonije, tako da se danas miješaju različiti povijesni utjecaji. Zajedničke karakteristike Karipskog otočja su toplo more, blaga klima, porezne olakšice, miješanje kulturnih utjecaja.<sup>16</sup>

Regija Europe i Mediterana je druga turistička regija na svijetu, a sastoji se od sjeverne Europe i Baltičkog mora, Mediteran. Sjeverna Europa i Baltik su regija koja ima izrazito sezonski karakter. Kružna putovanja traju od svibnja do početka listopada. Sjeverna Europa je povijesno najstarija regija kružnih putovanja. Južna Europa se dijeli na Istočni i Zapadni Mediteran, te sezona traje duže nego kod Sjeverne Europe, a neke kompanije drže svoje brodove tokom cijele godine u ovome području. Opće karakteristike regije su velik broj luka, povijesne znamenitosti, kao i spoj egipatske, grčke, rimske, arapske i suvremene kulture.

Regija Sjeverne Amerike poznata prema lukama koje su vodeće na tržištu kružnih putovanja. Glavnina putnika dolazi iz SAD i Kanade, a luke južnog dijela istočne obale orijentirane na Karibe. U ovom području nalaze se 3 od 4 glavne svjetske putničke luke a to su Miami, Port Lauderdale i Port Canaveral.

Oceanija i Južni Pacifik je regija koja uključuje Australiju, Novi Zeland, Pacifičku obalu Azije i Pacifičke otoke.

U Ostale Regije spadaju Atlantski Otoci, Mauricijus, Sejšeli, Južna Amerika i Havaji. Atlantske Otoke spajaju Kanari, Madeira i Azori. Kanari, pripadaju Španjolskoj, nalaze se ispred obala zapadne Afrike. Ne ulaze u sustav EU što predstavlja pogodnost za kružna putovanja. Južne Amerike dijele se na istočnu i zapadnu obalu gdje se kružna putovanja odvijaju između velikih južno američkih gradova.

---

<sup>15</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)

<sup>16</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)

Destinacija krstarenja se analizira putem turističkog sustava u kojem su potencijalni turisti podložni različitim promjenjivim faktorima kao što su jednokratni prihodi, slobodno vrijeme, motivacija, ambicija i prisutnost demografskih promjena.<sup>17</sup> Što se tiče industrije krstarenja, uzimajući u obzir važne promjene posljednjih godina kao što su gradnja većih brodova sa poboljšanim sadržajima, ključ destinacije se može smatrati i sam brod. Štoviše, brod ima ključno mjesto u sustavu turističkog krstarenja, te igra važnu ulogu između generirajuće regije i regije konačne destinacije. Neki putnici preferiraju ostanak na brodu prilikom uplovljavanja u luku, odbacujući pri tom atrakcije na kopnu u korist brodskih iskustava. Informacije putuju iz područja destinacije do broda i zatim od broda do generirajuće regije. Naravno, ovaj podatak se može i dalje proučavati ako uzmemo u obzir da postoje tvrtke koje nude krstarenja bez finalnog cilja.

---

<sup>17</sup> <http://www.upuhh.hr/docs/upuhhHR/documents/86/Original.pdf> (19.02.2014.)

### 3. KOMPARATIVNA ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU I U REPUBLICI HRVATSKOJ

Luka u kruzing turizam može biti uključena kao polazna luka, luka u kojoj započinje i, najčešće, završava plovidba te kao luka ticanja, luka koja se posjećuje na itinereru između polazne i krajnje luke, i u kojoj brod boravi kratkotrajno, od nekoliko sati do najviše dan ili dva. U kreiranju itinerera, odnosno odabiru destinacija sa strane kruzing kompanija na odabir utječu obilježja broda, komercijalna i logistička obilježja ponude luke te obilježja ciljanih segmenata potražnje. Međunarodni kruzing turizam u Hrvatskoj se odvija na moru i na rijeci Dunav. U međunarodnom kruzingu na moru danas sudjeluje, s većim ili manjim intenzitetom, dvadesetak hrvatskih luka, od kojih su, prema prometu brodova i putnika, najznačajnije dvije dubrovačke luke, Luka Gruž i Gradska luka Dubrovnik, a zatim Split, Zadar, Korčula i druge. U Studiji održivog razvoja kruzing turizma u Hrvatskoj prepoznato je 17 kruzing destinacija koje predstavljaju okosnicu razvoja kruzing turizma u Hrvatskoj. Za prihvat kruzera s tisuću i više putnika to su Pula, Rijeka, Zadar, Split i Dubrovnik te Rovinj, Šibenik, Poreč, Krk, Cres, Rab, Mali Lošinj, Pag, Vis, Hvar, Ploče i Korčula za prihvat manjih kruzera. Sve hrvatske luke danas su isključivo luke ticanja, uz izuzetak Dubrovnika (Luka Gruž) u kojem je zadnjih godina omogućen i ukrcaj i iskrcaj putnika na pojedinim itinererima koji počinju (i završavaju) u Veneciji.<sup>18</sup>

Zadnjih godina neke su hrvatske luke znatno unaprijedile ponudu za prihvat brodova na međunarodnim kružnim putovanjima, prije svega infrastrukturu za prihvat brodova (npr. luka Gruž) te infrastrukturu za prihvat putnika (npr. luka Rijeka).<sup>19</sup>

Prihod od međunarodnog kruzing turizma u Hrvatskoj čine:<sup>20</sup>

- ↳ lučke pristojbe i naknade koje brodar plaća za brod u luci (peljarenje, privez i odvez, boravak
- ↳ broda u luci, snabdijevanje vodom i drugim potrebama, odlaganje otpada, carinske i agencijske naknade itd.),
- ↳ naknade za svjetlarinu (obilježavanje i održavanje morskih putova) te
- ↳ potrošnja putnika i članova posade koji silaze s broda i posjećuju destinaciju ticanja.

<sup>18</sup> <http://www.mint.hr/UserDocImages/SAZETAK-Studija-kruzing.pdf>(19.02.2014.)

<sup>19</sup> <http://www.upuhh.hr/docs/upuhhHR/documents/86/Original.pdf>(19.02.2014.)

<sup>20</sup> <http://www.mint.hr/UserDocImages/SAZETAK-Studija-kruzing.pdf>(19.02.2014.)

Navedeni podaci sugeriraju jačanje interesa i ulaganja u lučku infrastrukturu, logističko zaleđe, informatičku nadgradnju sustava, kako bi se Hrvatske luke uključile u međunarodni krizing. Naime, jednim dijelom Hrvatske luke su uključene u međunarodni krizing i to lukom Dubrovnik, Split, Zadar i Korčula, no glavna orijentacija Hrvatskih luka nedostaje.

Bogatstvo hrvatske kulturno-povijesne baštine također čini veliku snagu resursno atrakcijske osnove Hrvatske. O tomu svjedoči velik broj kulturnih dobara pod zaštitom UNESCO-a, kao što su povijesna jezgra Dubrovnika, Dioklecijanova palača u Splitu, Šibenska katedrala, povijesna jezgra grada Trogira, Eufrazijeva bazilika u Poreču i Starogradsko polje, ali i brojna druga vrijedna kulturna dobra kao što su Pulski amfiteatar, povijesna jezgra grada Hvara, stonske zidine i druge znamenitosti. Hrvatska ima i najviše nematerijalne baštine pod zaštitom UNESCO-a u Europi, dok je u svjetskim razmjerima odmah iza Kine i Japana. Unatoč iznimnom bogatstvu i brojnosti tih prirodnih, povijesnih i kulturnih atrakcija, tek je njihov manji broj turistički valoriziran i uključen u ukupnu destinacijsku ponudu.<sup>21</sup>

Većina priobalnih luka ima prirodnu i kulturnu baštinu i naizgled potencijal postati luka za kružna putovanja, sa velikim resursima i mogućnostima za ruralni i lokalni razvoj (što dalje veže zapošljavanje, nova poduzeća, inovacije, prihodi lokalnoj zajednici, razvoj turizma, razvoj drugih gospodarskih i društvenih djelatnosti i dr). Sa gledišta manevriranja kruzera u luku, moraju biti zadovoljene neke prirodne predispozicije kao što su da na prilazu u luku s mora nema podmorskih hridi, dovoljna dubina sidrišta kao i operativne obale. Također, povoljno za manevriranje je zaštićenost pristaništa od vjetrova, struje mora, plime i oseke kao ne bi utjecalo na navigavanje. Nakon, čimbenika atraktivnosti luke i pripadajućeg grada, kao i prirodne predispozicije lučkog akvatorija i operativne obale, značajan je faktor protočnost grada za turističke izlete i prometna povezanost, tj. blizina zračne luke, autoceste i dr. Potpuno integriran razvojni plan za hrvatske luke u mrežu glavnih međunarodnih prometnih pravaca nema. U pravilu integriran razvojni plan treba uzeti u obzir sve uvjete poput geografske lokacije, demografskih uvjeta, klime, prirodnih sirovina, društvenih potreba te potencijalnog tržišta u regiji i izvan regije, te odabrati pravce za razvoj luka. Odabir prioritetnih pravaca hrvatskih luka podrazumijeva specijalizaciju luka i integraciju pojedinih luka. Pažljivo osmišljena specijalizacija i integracija na najbolji način može iskoristiti komparativne prednosti Hrvatske za jasno pozicioniranje u međunarodnom kontekstu.

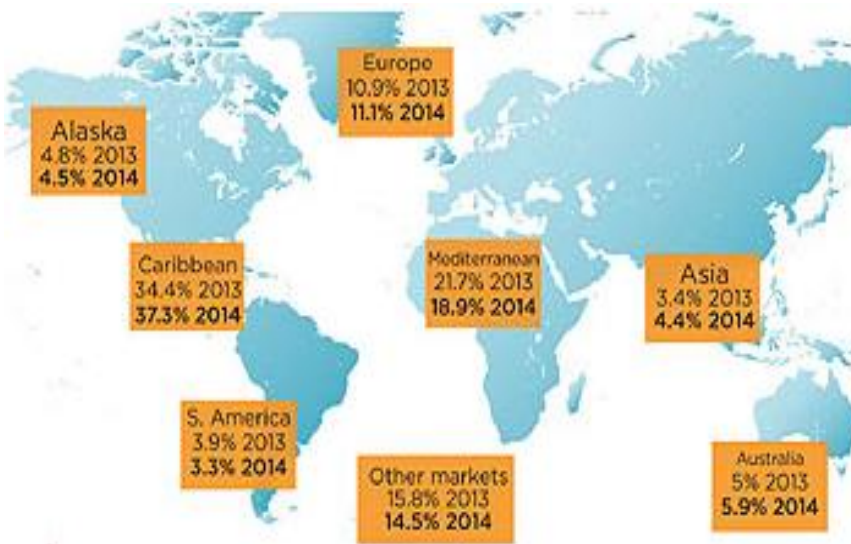
---

<sup>21</sup> <http://www.mint.hr/UserDocImages/SAZETAK-Studija-krizing.pdf> (19.02.2014.)

Pravilna specijalizacija ne smije biti naklonjena jednom sektora ili tehnologiji, već težiti odgovarajućem inovativnom rješenju, koji sa druge strane ne smije ugrožavati nacionalni interes, održivi razvoj, učinkovito upravljanje resursima. Za uzet je u obzir i sve prateće negativne trendove koji se odnose na lokalno stanovništvo i njihov stav i percepciju prema kružnim putovanjima, primjerice, porast sitnog kriminala, povećanje gužve na cestama i okoliš povećane količine otpada, onečišćenje, gužva u rekreacijskim područjima i sl..Što bi značilo ne srljat u pothvate, zbog profita u određenoj grani nautičkog turizma, nego razumno i potpuno prožimanje teorije i prakse u ovom sektoru.

Među Mediteranskim top destinacijama Luka Dubrovnik je prema podacima<sup>22</sup> iz 2012. godine bila sedma luka u Europi prema broju putnika, sa ukupnim brojem putnika od 985.000. Na prvom mjestu je luka Barcelona sa ukupno 2.657.000 putnika, lučki grad Civitavecchia koji se nalazi nedaleko od talijanskog glavnog grada, te je na drugom mjestu sa 2.400.000 putnika. Slijede luka Piraeus sa 1.560.000, luka Palma de Mallorca sa 1.429.000, te se poslije Napulja sa 1.154.000 putnika, pozicionirala se i luka Dubrovnik na sedmo mjesto. Kako bi komparacija tržišnih udjela bila jasnija, potrebno je uzeti u obzir rangiranje luke Dubrovnik među mediteranskim lukama i ukupne svjetske slike kruzning itinerara i tržišnih udjela u industriji kružnih putovanja (slika 4.)

Slika 4. Kapacitet svjetskog tržišta kružnih putovanja



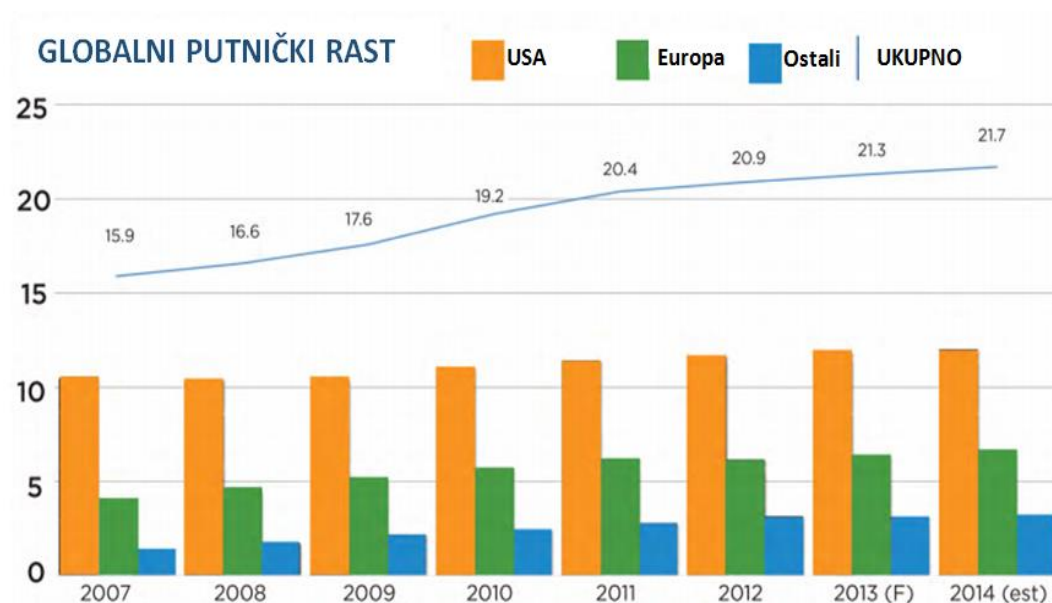
Izvor:<http://www.traveldailynews.com/news/article/58607/the-state-of-thecruise#sthash.GmlWYeMG.dpuf> (19.02.2014.)

<sup>22</sup> <http://www.nee.gr/downloads/175EC%20cruise%20report%202012.pdf> (19.02.2014.)

Karibi kao vodeća kruzing destinacija, koji prema podacima čini 37,3% svih svjetskih itinerera, nakon nje slijedi regija Mediterana (18,9%), zatim Sjeverna Europa (11,1%), Australija/Novi Zeland (5,9%), Aljaska (4,5%), Azija (4,4%) i Južna Amerika (3,3%). U 2013. broj putnika na svjetskoj razini se procjenjuje na 21,3 milijuna, dok se za 2014 očekuje do 21,7 milijuna putnika. Sjeverna Amerika je najveće svjetsko tržište za kružna putovanja prema putnicima, tj. čini 55,1 % ukupnih svjetskih putnika.<sup>23</sup>

Svjetsko tržište pomorskih krstarenja vrlo je dinamično. Izuzetan rast potražnje za krstarenjima koji se u novije vrijeme bilježi na svim svjetskim tržištima, potvrđuje da je tržište pomorskih krstarenja još u fazi rasta. Premda krstarenja čine manje od 2% globalnoga turističkog tržišta, sve su zastupljenija u svijetu. Potrošačima je omogućen širok izbor itinerara, koji uključuju velik broj destinacija na svim kontinentima, u trajanju od dva dana do tri mjeseca, ali i izbor najmodernije opremljenih i dizajniranih brodova koji su postali destinacija sama za sebe.<sup>24</sup> Tako je vidljivo na grafikonu 1, rast putnika na globalnoj razini u razdoblju od 2007 do 2014, s time da su podaci za 2014. Procijenjeni.

Grafikon 1. Globalni rast putnika u razdoblju od 2007 do 2014



Izvor: <http://www.cruising.org/sites/default/files/pressroom/Infographic.pdf> (19.02.2014.)

<sup>23</sup> <http://www.traveldailynews.com/news/article/58607/the-state-of-the-cruise#sthash.GmlWYeMG.dpuf> (19.02.2014.)

<sup>24</sup> <http://www.f-cca.com/downloads/2013-cruise-industry-overview.pdf> (19.02.2014.)

### 3.1. ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U SVIJETU

Svjetski cruising razvijao se na rubnom području turizma i pomorstva preuzimajući od obje te djelatnosti njihove osnovne karakteristike, turistička obilježja i vještinu pomorstva i brodogradnje. Dinamični razvoj cruisinga vezao je uz sebe velika kapitalna ulaganja i razvoj flote cruisera sa zadaćom zadovoljiti turista putnika i osigurati visok profit korporacijama. Kao svjetski biznis cruising se razvio u korporacijama i tvrtkama različite veličine i kapitalne strukture. Njegova je gospodarska i financijska snaga dominantna, što se može uočiti u činjenici da cruising nigdje nije sporedna, već je osnovna djelatnost uz koju se razvijaju druge, njoj komplementarne, djelatnosti.<sup>25</sup> Statistička obrada cruisinga u svim njegovim segmentima gotovo nije moguća iz razloga što njegovo razvrstavanje i klasificiranje još uvijek nije definirano niti međunarodno unificirano. Stoga će ovo poglavlje u nastavku donositi analizu putnika, najprije prema destinacijama/ regijama, ukupno rangiranje prema svjetskim lukama, predviđene investicije u industriju kružnih putovanja i procijenjeni prihod u USD-ima prema regijama za kružna putovanja.

Karibi su najpoznatija svjetska turistička regija. Karipska regija dijeli se na: Istočne, Južne i Zapadne Karibe. Smješteni su u Atlantskom oceanu, na području od oko 4000 km, koje se proteže od Floride do obala Venezuele. Najveći broj putnika dolazi iz SAD, Kanada i Zapadne Europe. Razlozi su blizina američkog kopna, smještaj glavnih polaznih luka na obalama Floride, percepcija sigurnosti od strane američkih putnika.<sup>26</sup> Tako primjerice putnici iz Sjeverne Amerike čini 60,2 % ukupnih svjetskih putnika na kružnim putovanjima, dok je daljnji poredak putnika u postocima vidljiv u tabeli 1.

Tabela 1. Putnici prema regijama na svjetskim kružnim putovanjima

REGIJA	U POSTOCIMA (%)
SJEVERNA AMERIKA	60,2
EUROPA	27,0
AZIJA	6,7
JUŽNA AMERIKA	3,0
AUSTRALIJA-NOVI ZELAND	3,0
BLISKI ISTOK/AFRIKA	0,2
UKUPNO	100,0

Izvor: <http://www.cruisemarketwatch.com/geography/> (19.02.2014.)

<sup>25</sup> Luković, T., op.cit. str. 232

<sup>26</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)



Svi otoci smješteni u blizini SAD-a danas se nalaze pod njenim utjecajem (slika 5.), osim Kube. Istočni Karibi (Bahami) su najbliži Floridi. Glavne luke ticanja su Nassau i Freeport. Ovi otoci se nazivaju „Rajskim arhipelagom“. Otočnu skupinu čini 700 većih i manjih otoka. Otoci su 3. po veličini koraljni grebeni na svijetu. Polazne luke Zapadnih Kariba su Houston, Galveston i New Orleans, a odredišta su Key West, Kajmanski otoci i Jamajka koja je 2. po veličini Karipski otok sa bogatim prirodnim znamenitostima. Južni Karibi smješteni su u blizini Južne Amerike, a polazne luke su San Juan, Georgetown na Barbadosu i Aruba. Barbados je bivša Nizozemska kolonija koja čini zasebnu mikroenergiju zajedno sa Nizozemskim antilima (najpoznatija odredišta su Trinidad i Tobago).<sup>27</sup>

Slika 5. Geografski položaj, luke i otočna skupina Kariba



Izvor: [http://www.7blueseas.com/destinations/regionsnew\\_parent.asp?rid=6](http://www.7blueseas.com/destinations/regionsnew_parent.asp?rid=6) (19.02.2014.)

Sjeverna Europa je povijesno najstarija i druga regija u svijetu prema kružnim putovanjima. Kružna putovanja grupirana su na Britanske otoke, Baltik, Island, Sj. Atlantik, Arktik, Zapadna Europa, te su polazne luke Southampton, Helsinki, Kopenhagen, dok su odredišne luke Sankt Peetersburg, Tallin i Stockholm. Ovo područje karakteriziraju povijesne znamenitosti, prirodne znamenitosti u neposrednoj blizini luka i suvremena arhitektura.

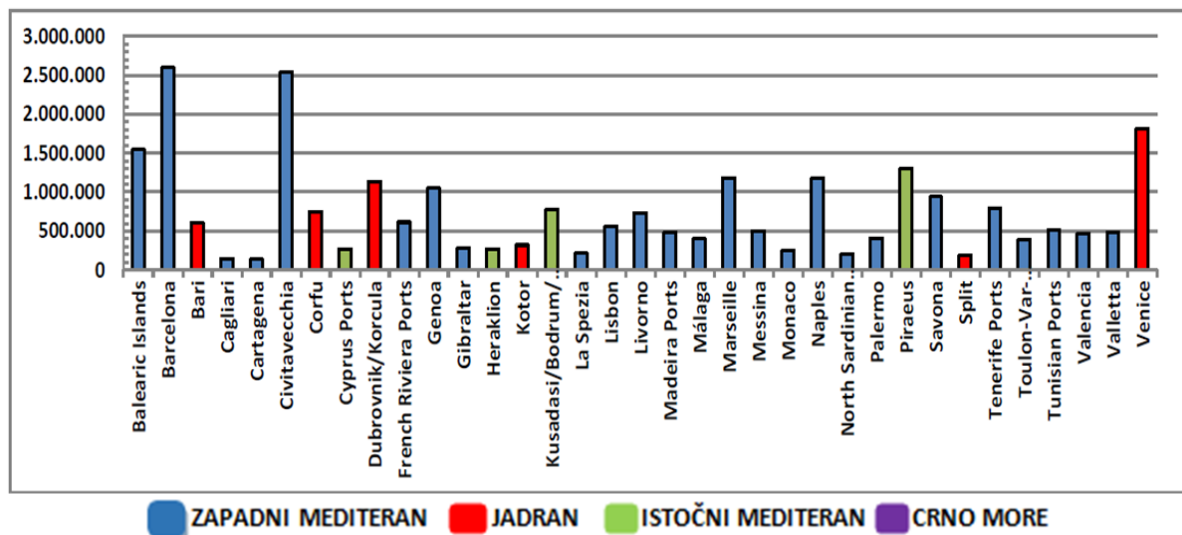
Regija Južne Europe se dijeli na Istočni i Zapadni Mediteran (razdjelnicu predstavlja Italija). Glavna obilježja su mala udaljenost među lukama, te je lak pristup europskim i nešto teži pristup američkim putnicima. Glavne luke su: Barcelona, Palma, Venecija, Napulj,

<sup>27</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)



Livorno, Dubrovnik, Santorini, Pirej, Rhodos, Mikoros, Istambul, Izmir. Glaviniu putnika čine europljani i Amerikanci.

Slika 6. Ukupno kretanje putnika prema Europskim regijama i lukama u 2013.godini



Izvor:[http://www.veilleinfotourisme.fr/medias/fichier/cruise-activities-in-medcruise-ports2014\\_1394810280841-pdf](http://www.veilleinfotourisme.fr/medias/fichier/cruise-activities-in-medcruise-ports2014_1394810280841-pdf) (19.02.2014.)

Kretanje putnika na kružnim putovanjima na području Europe prikazano je slikom 6. Podaci su prema MedCruise regijama, koje uključuju West Med (zapadni Mediteran), Adriatic (Jadran), East Med (istočni Mediteran) i Black Sea (Crno more). Ukupno krstarenje putnika u Europskim lukama za 2013. godinu doseglo je 18,83 milijuna putnika. Među glavne četiri luke prema broja putnika samo jedna luka ne spada u regiju West Med, a to je Venecija. Ona pada pod Jadransku luku koja i zauzima treće mjesto u poretku. Prvo mjesto je Barcelona (sa 2,6 milijuna putnika), drugo je Civitavecchia (2,5 milijuna) i četvrto mjesto zauzima Baleari. Crnomorske luke se nisu plasirale u poretku, kako ova kategorija kao i sve njezine luka bilježe manje od 130.000 krstarenja putnika u 2013.godini.

Sjeverna Amerika ima veliki broj luka na istočnoj i zapadnoj obali. Prethodno je spomenuto kako je luka Miami najveća luka na svijetu za kružna putovanja, te jedina nije specijalizirana za linijski promet, već samo za kružna putovanja, sa 605.300.000 USD lučkih utrošaka u 2013. Fort Lauderdale je druga i Luka Canaveral, također Florida je na trećem mjestu. Plasman ostalih luka prikazan je na slici 7. Tamnoplava oznaka u legendi, sa bijelim brojevima o pozicijama luka na svjetskoj razini, tj. oznaka „Port Puls Rank“ odnosi se na potrošnju putnika u lukama pristajanja i isplavljanja. Port Puls Rank je sumarni prikaz

posade i putnika u pristajanju i isplavljanju na određenoj luci te njihova izravna potrošnja u određenoj luci. Dok je zelena oznaka CMW Port Spend, brojčani prikaz potrošnje putnika u lukama izraženo u USD.

Slika 7. Top 10 Svjetskih luka za kružna putovanja u 2013



Izvor: <http://www.cruisemarketwatch.com/articles/worlds-top-ten-cruise-ports-for-2013/> (19.02.2014.)

Ostale luke istočne obale koje se nalaze sjevernije orijentirane su na kružna putovanja između velikih gradova na istočnoj obali i prema Bermudskom otočju. Na zapadnoj obali polazne luke podijeljene su u 2 područja. Južni dio zapadne obale orijentiran je prema Pacifičkim otocima, te sjeverni dio zapadne obale orijentiran na Aljasku.

- ↪ polazne luke za Aljasku su Seattle, Vancouver
- ↪ odredišne luke su Jeuenau i Ketchikan
- ↪ kružna putovanja na Aljasci traju od svibnja do rujna a vlasti ograničavaju pristup samo onim brodovima koji emitiraju minimalne količine CO<sub>2</sub>

Oceanija i Južni Pacifik je regija koja uključuje Australiju, Novi Zeland, Pacifičku obalu Azije i Pacifičke otoke. Kružna putovanja obično započinju i završavaju u istoj regiji. Velik dio ovog odredišta nalazi se na južnoj hemisferi gdje je raspored godišnjih doba suprotan ovima na sjevernoj hemisferi. Južni pacifik je veliko geografsko područje, koji se sastoji od 3 velike otočne skupine Malanezija, Mikronezija i Polinezija. U ovoj regiji nalaze

se oko 7500 otoka. Najvažnija luka je Papet na Tahitiju odakle polazi većina brodova za kružna putovanja.

U Ostale Regije spadaju Atlantski Otoci, Mauricijus, Sejšeli, Južna Amerika i Havaji. Atlantske Otoke spajaju Kanari, Madeira i Azori. Kanari, pripadaju Španjolskoj, nalaze se ispred obala zapadne Afrike. Turistička odredišta Južne Amerike dijele se na istočnu i zapadnu obalu gdje se kružna putovanja odvijaju između velikih južno američkih gradova. Na krajnjem jugu brodovi plove prema Antarktiku. Ova regija ima sezonski karakter, ali sa obrnutim rasporedom godišnjih doba u odnosu na Sjevernu Hemisferu.

Odredišta u Pacifiku su Galapagos koji pripada Ekvadoru i Havaji. Poznat je po jedinstvenom eko sustavu i strogim propisima o zaštiti okoliša koje moraju poštovati putnički brodovi. Važnija odredišta južne hemisfere su Capetown, u Južnoafričkoj republici, i Sejšeli na istočnoj obali Afrike.<sup>28</sup>

Slika 8. Ulaganja u industriju kružnih putovanja za 2013-2014.godinu



Izvor: <http://www.cruising.org/sites/default/files/pressroom/Infographic.pdf> (19.02.2014.)

Danas je na svijetu 410 cruise brodova sa ukupno 450.000 kreveta, dok će se u 2014. godini u promet uključiti njih još 29 sa 34.000 dodatnih kreveta, a u periodu 2015.-2018. dodatnih 20 brodova s više od 54.000 kreveta. U 2013. godini krstarenje je za svoj odmor odabralo 21,3 milijuna putnika, od kojih iz Europe oko 7 milijuna. Te podatke je objavila Cruise Lines International Association (CLIA) najveće udruženje u cruise industriji na svijetu, koji su vidljivi na slici 8.

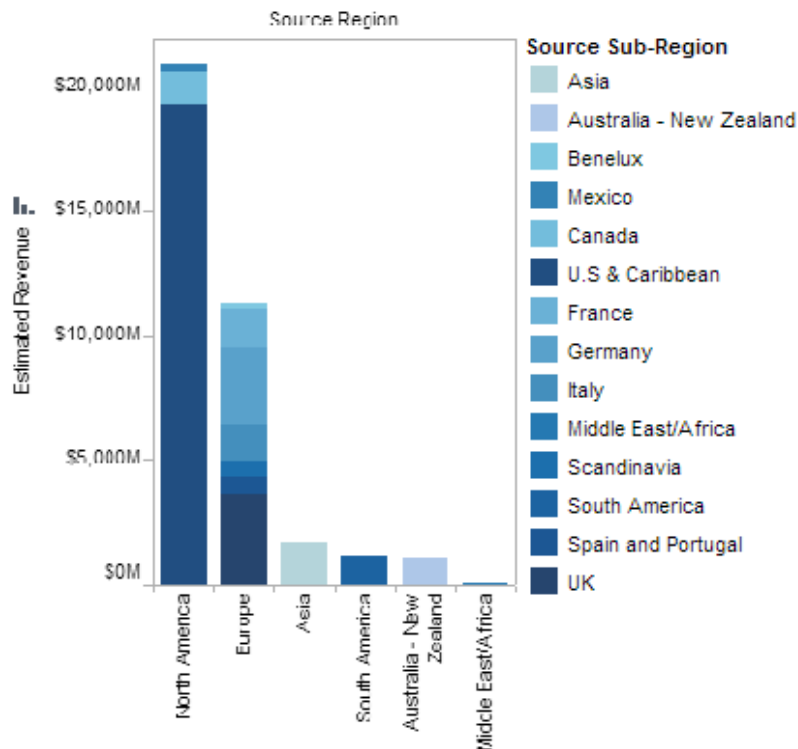
Ukupno je na svjetskoj razini ostvareno 21,6<sup>29</sup> milijuna USD u 2013.-toj od izravne potrošnje putnika i posade sa cruiser brodova. Dalje se procijenjeni prihod može prikazati

<sup>28</sup> <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali> (19.02.2014.)

<sup>29</sup> <http://www.cruisemarketwatch.com/geography/> (19.02.2014.)

prema regijama i podrijetlu putnika koji plove na toj relaciji (slika 9). Ordinata prikazuje procijenjeni prihod u milijunima USD, dok su na apscisi prikazane regije: prvi stupac je Sjeverna Amerika, zatim Europa, treća je Azija, Južna Amerika, Australija i Novi Zeland, i šesti stupac Bliski Istok i Afrika.

Slika 9. Procijenjeni prihod u USD-ima prema regijama za kružna putovanja



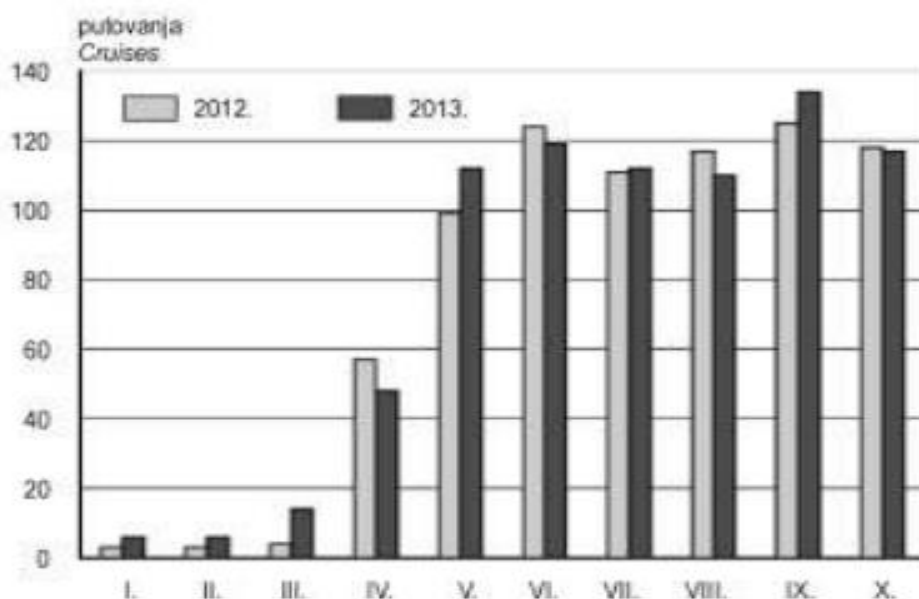
Izvor: <http://www.cruisemarketwatch.com/geography/> (19.02.2014.)

### 3.2. ANALIZA KRUŽNIH PUTOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

U međunarodnom kruzingu turizmu u Hrvatskoj sudjeluje ukupno dvadesetak luka/destinacija, od kojih većina samo sa simboličnim i povremenim prometom, uglavnom manjih, luksuznijih brodova. Kružno putovanje jest turističko putovanje od nekoliko dana prema određenom itinereru (razrađenom planu putovanja) kružnog tipa. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, u razdoblju od siječnja do prosinca 2013. godine, ostvareno je 828 kružnih putovanja stranih brodova u Republici Hrvatskoj. Na tim brodovima bilo je 1.237.623 putnika, koji su u RH boravili ukupno 1.638 dana, što je u prosjeku dva dana. U

strukturi kružnih putovanja stranih brodova, najviše stranih brodova na kružnim putovanjima svoj prvi ulazak u teritorijalno more Republike Hrvatske evidentiralo je u Dubrovačko-neretvanskoj (71,5 posto) te Splitsko-dalmatinskoj županiji (17,8 posto), što je ukupno 89,3 posto. Ostalih 10,7 posto stranih brodova na kružnim putovanjima svoj prvi ulazak u teritorijalno more evidentiralo je u ostale četiri morske županije: Šibensko-kninskoj (3,6 posto), Istarskoj (3,1 posto), Zadarskoj (2,8 posto) te Primorsko-goranskoj (1,2 posto). U odnosu na isto razdoblje 2012., broj putovanja veći je za 3,2 posto, a broj putnika koji su na taj način ušli u Republiku Hrvatsku veći je za 7,2 posto. Ukupan broj dana boravka tih putnika u istom razdoblju uvećan je za 10,2 posto. Promatrano prema mjesecima, u kolovozu 2013. godine stiglo je najviše putnika na kružnim putovanjima stranih brodova, njih 194.611, a odmah zatim slijedi rujan sa 185.273 i lipanj sa 184.148 putnika. Najveći broj posjeta zabilježen je s krstaša pod zastavama Bahama (205), Malte (165), Italije (134), Paname (99) i Bermuda (57), dok je najveći broj putnika stigao s panamskih (312.716) i talijanskih (307.389) brodova.<sup>30</sup>

Slika 10. Kružna putovanja stranih brodova u RH po mjesecima u 2012. i 2013.



Izvor: [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2013/05-01-04\\_08\\_2013.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/05-01-04_08_2013.htm) (23.01.2014.)

<sup>30</sup> <http://www.putovnica.net/vijesti/hrvatska/u-2013-godini-u-hrvatsku-je-krstasima-pristiglo-7-2-vise-putnika> (23.01.2014.)

Pristupanjem Republike Hrvatske u punopravno članstvo Europske unije stvorene su pretpostavke za jedinstvenu dostavu najava/prijava pri dolasku/odlasku brodova radi smanjenja administrativnih opterećenja u pomorskom prometu. Jedinstveno sučelje za evidentiranje dolazaka i odlazaka u međunarodnoj plovidbi aktivirano je 1. srpnja 2013. čime je pojednostavljen tijek informacija između sudionika pomorskog prometa.<sup>31</sup>

Naime, time se značajno doprinijelo prometovanju morskim lukama u RH, preostalo je daljnjim mjerama ispraviti preostale nepravilnosti i kontinuirano nadzirati i upravljati promet brodova, putnika i robe. Koliko su hrvatske luke pogodne za specijalizaciju za prihvat kruzera ili nespecijalizirane za oldtimere je diskutabilno. Selektivni turizam bio bi značajno prihvatljiviji, dugoročno gledano za očuvanje okoliša, kulturne i prirodne baštine, kako je ovaj oblik turizma koncipiran na velikom broju proizvoda turističke ponude i prilagođen je manjim skupinama turista/potrošača.

Pomorska orijentacija hrvatskih luka, u cilju jačanja hrvatskog turizma, treba najprije segmentirati hrvatske regije prema aktivnostima i opsegu kruzinga. Tako bi segmentirane regije diferencirale proizvod i uslugu inovativnim i kvalitetnijim sadržajima prema ciljanom potrošaču tj. potencijalnom posjetitelju. Većina hrvatskih luka pogodna je za jahte, te prihvat kruzera manje i srednje veličine.

Cruising-turizam ima veliko značenje u razvoju nacionalnoga gospodarstva, prvenstveno zbog izravnih pozitivnih gospodarskih učinaka a to su: dodatni prihodi za lokalno stanovništvo, veća mogućnost zapošljavanja, opći porast standarda, smanjivanje iseljavanja, revitalizacija različitih djelatnosti specifičnih za pojedini kraj itd. U Hrvatskoj postoje suprotstavljena mišljenja o korisnosti ove vrste turizma, pa se, s jedne strane, zagovara njegov razvoj zbog gospodarske koristi (prihod od lučkih usluga i turistička potrošnja putnika s cruisera), a s druge, utvrđuju se i iznose negativni učinci na okoliš i na kulturnu baštinu. Gotovo svi brodovi koji plove na međunarodnim riječnim cruising putovanjima Dunavom zastaju u jednom od četiri pristaništa u Hrvatskoj.<sup>32</sup>

Analizu hrvatskog cruisinga potrebno je podrediti njegovu osnovnom razvrstavanju. To znači, analizirati problematiku luka za prihvat cruisera i analizirati razvoj cruisinga tradicionalnim hrvatskim old timerima, ali i postupan razvoj većih cruisera u domaćim tvrtkama. Rad predviđa analizu isključivo cruisinga, old timeri će se spominjati ali nisu predmet analize. Luke za prihvat cruisera razvijaju se ovisno o njihovoj namjeni, objektivnim

---

<sup>31</sup> [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2013/05-01-04\\_08\\_2013.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/05-01-04_08_2013.htm) (23.01.2014.)

<sup>32</sup> <http://www.mint.hr/UserDocsImages/SAZETAK-Studija-kruzing.pdf> (19.02.2014.)

moogućnostima prihvata šire destinacije i lokalnim razvojnim planovima, u nastavku je poseban osvrt na luku Dubrovnik, Split, Rovinj, Pula i Zadar. Jedina naša luka svrstana u grupaciju specijaliziranih i organiziranih luka za prihvata velikih cruisera, Luka Dubrovnik sastoji se od dvaju subjekata, Luke Gruž i Gradske luke.

Uz Dubrovnik veliki su cruiseri pristali još u deset luka uzduž hrvatske obale, a koje nisu specijalizirane za prihvata cruisera. Kao najznačajnije, po dosadašnjem interesu velikih cruisera, posebno se ističu luke: Korčula, Zadar, Split, Hvar, Šibenik, Ploče, Pula i Rijeka. Za razvoj domaćeg cruisinga tradicionalnim old timerima važne su mnoge luke starih manjih gradova, kojima hrvatska obala Jadrana obiluje i koje su prikladne za prihvata hrvatskih cruisera old timera. Uz to su važna i sidrišta u manjim i većim organiziranim i neorganiziranim uvalama, ali i privezišta u svim lukama. Cruiseri su kao objekti cruisinga u Hrvatskoj, ograničeni samo na hrvatske old timere i druga nova plovila manjeg kapaciteta. Cruising ima sezonski karakter u poslovanju. Ipak, kad se obrađuje sezonalnost u cruisingu, treba razlikovati njezin utjecaj u poslovanju luka za prihvata cruisera. Sezonalnost luka za prihvata cruisera svih veličina manje je ili više izražena. Luke, sidrišta i privezišta za prihvata hrvatskih old timera imaju izrazitu sezonalnost jer stupanj opremljenosti hrvatskih cruisera ne može amortizirati zimske uvjete na Jadranu, bez obzira na to što su dnevne temperature u zimskom razdoblju neusporedivo blaže nego na kontinentalnom dijelu Europe. U mrtvoj sezoni pripremaju se cruiseri za sljedeću sezonu i komunicira se s turističkim agencijama. U obiteljskom poduzetništvu, u mrtvoj sezoni se posvećuje drugim poslovima koji se razvijaju uz cruising kao osnovnu djelatnost.<sup>33</sup>

Cruising na hrvatskoj obali Jadrana, koja je po veličini treća na Mediteranu, temelji se dijelom na razvoju luka za prihvata cruisera i na razvoju hrvatske cruise-flote. Luke za prihvata velikih cruisera nesporno veoma dobro posluju ostvarujući visoke financijske rezultate. Ipak, potrebe cruisera i turista na njima usmjerene su na staru gradsku jezgru hrvatskih obalnih gradova. Prihvatni su kapacitet tih gradova ograničeni, što pred lokalnu upravu postavlja zahtjev intenzivnog istraživanja poradi upravljanja održivim razvojem grada i regije. U tom procesu potrebno je razviti hrvatski model odlučivanja i participiranja u održivom razvoju, koji pritom trebaju provoditi kompetentni i educirani subjekti odlučivanja. Luka Dubrovnik je već učinila iskorak u tom pogledu, uključila je lokalno stanovništvo i ostale sudionike, te je u realizaciji studija koja će ograničiti broj putnika sa kružnih putovanja.

---

<sup>33</sup> Luković, T., op.cit. str. 233



### 3.2.1. Luka Dubrovnik

Luka Dubrovnik ima ukupno 7 vezova, dužina operativne obale iznosi 1455 m i širina operativne obale je od 20 do 70m. Maksimalni gaz broda je 11m, te nudi prateće sadržaje peljarenja, tegljači su na raspolaganju, dozvoljeni su manji popravci brodova, nudi se usluga odvoza otpada, opskrba vodom i gorivom. U sadržaje za putnike s brodova na kružnim putovanjima spadaju kapaciteti javnog parkirališta do 300 vozila, organizirani prijevoz putnika autobusima na relaciji luka - stari grad, informacijski ured, bankomati, restorani, barovi i sl. Dubrovnik, najznačajnija destinacija na Jadranu, po posjećenosti je na samom vrhu mediteranskih destinacija. Luka Dubrovnik, kao luka za kružna putovanja zauzima peto mjesto po posjećenosti kružnih putovanja na Mediteranu, te prema podacima MedCruise<sup>34</sup>-a je osma luka po broju putnika (tabela 2.). Trenutno je u fazi brzog rasta i razvoja, zbog bogatih i prepoznatljivih resursa koje nudi na tržištu kružnih putovanja.

Dubrovačka je luka na izrazito povoljnoj strateškoj poziciji na krajnjem jugu hrvatskog dijela obale, te je važna točka na putu između istočne i zapadne Europe. Ovo se područje zbog svoje blage mediteranske klime s toplim ljetnim i blagim zimskim mjesecima, s malo padalina, te visokim temperaturama, svrstava među najpovoljnijima za ovu vrstu turizma.

Tabela 2. Top 10 članica MedCruise-a u 2012.godini

RANG	ČLANICE MEDCRUISE-A		UKUPNO PUTNICI UPLOV./ISPL./TRANZ.	TICANJA
	REGIJA	ČLANICA		
1	ZAP.MED.	BARCELONA	2.408.634	774
2	ZAP.MED.	CIVITAVECCHIA	2.393.570	1040
3	JADRAN	VENECIJA	1.775.944	661
4	ZAP.MED.	BALEARI	1.341.510	632
5	ZAP.MED.	NAPULJ	1.297.233	527
6	IST.MED.	PIRAEUS	1.198.047	763
7	ZAP.MED.	LIVORNO	1.037.849	465
8	JADRAN	DUBROVNIK	981.448	659
9	ZAP.MED.	MARSEILLE	890.020	354
10	ZAP.MED.	GENOA	797.239	213

Izvor: izradio diplomant prema <http://www.tovima.gr/files/1/2013/10/17/2013-10-17%20Piraeus%20Event%20Winter%20Cruise-Statistics-1.pdf> (19.02.2014.)

<sup>34</sup> MedCruise je udruga mediteranskih luka za prihvatanje brodova na kružnim putovanjima čija je misija u prvom redu promocija kružnog turizma na Mediteranu i pripadajućim morima.



Najvažnija kulturno povijesna cjelina dubrovačkog područja je Stari grad, okružen poznatim dubrovačkim zidinama s velikim brojem utvrda u kula koji mu daju prepoznatljiv izgled, uz brojne spomenike koji su svjedoci bogate povijesti Dubrovačke Republike.

Danas u Dubrovniku postoje dvije lokacije za prihvat brodova na kružnim putovanjima, luka Dubrovnik, i ispred stare Gradske luke, iako je lučka infrastruktura na vrlo niskoj razini, te nije baš povoljna za sidrenje ovakvih brodova.

Dubrovnik je još tijekom 80-ih godina prošlog stoljeća bio među važnijim destinacijama za kružna putovanja, da bi nakon ratnih sukoba ovo područje turistima postalo neprivačno. Od 1998. godine dubrovački kruzing turizam bilježi stalan porast.<sup>35</sup>

Luka Dubrovnik utemeljena je početkom dvadesetog stoljeća kao teretna, a osnovna joj je namjena bila transport tereta iz Bosne i Hercegovine. Prvi svjetski rat donio je stagnaciju koja je trajala do sredine dvadesetih godina. Izgradnja željezničke pruge kroz luku dodatno je potaknula njezinu orijentaciju na promet tereta, a taj se trend održao do sredine prošloga stoljeća, kad je zbog otvaranja novih teretnih luka, Ploče i Bari, ponovno došlo do stagnacije.

Slika 11. Luka Dubrovnik



Izvor: [http://hr.wikipedia.org/wiki/Datoteka:Dubrovnik\\_june\\_2011..JPG](http://hr.wikipedia.org/wiki/Datoteka:Dubrovnik_june_2011..JPG) (19.02.2014.)

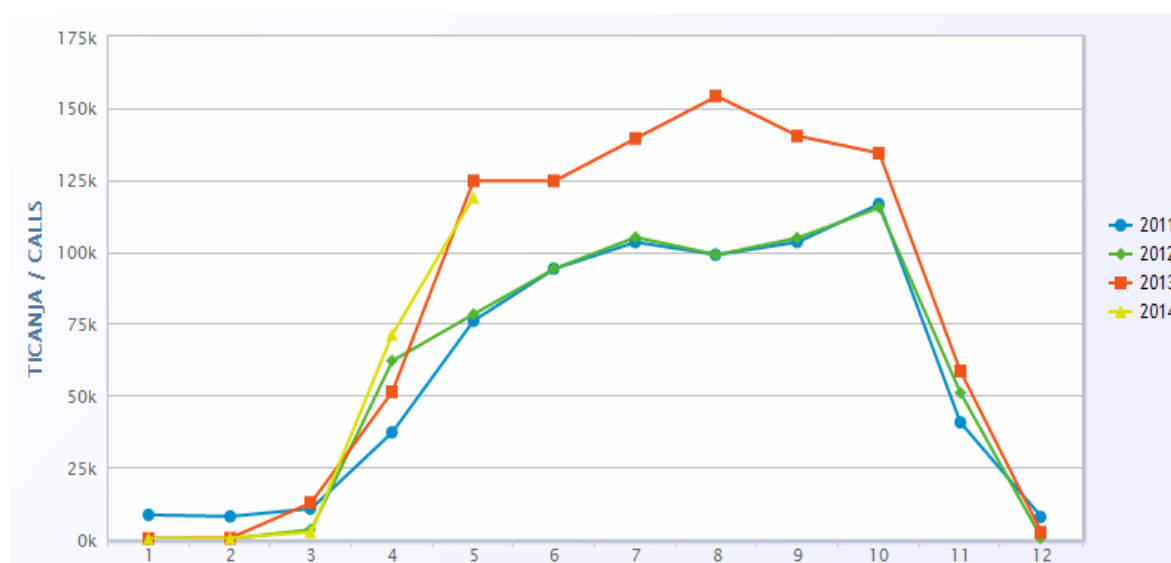
Zbog razvoja turizma u Dubrovniku putnički promet postaje sve važniji, a njegov progresivan rast prekinut je Domovinskim ratom, u kojemu je uništen velik dio infrastrukturnih i suprastrukturnih objekata.

---

<sup>35</sup> Đurković, V., op.cit. str.32-41

Danas je Luka Dubrovnik u potpunosti preorijentirana na putnički promet sa sve naglašenijim udjelom međunarodnog prometa. Kao najveća kruzing destinacija na hrvatskom dijelu Jadrana, koja ostvaruje 68% ticanja i 80% putničkoga prometa, a uzimajući u obzir gospodarski značaj kruzinga, luka je prepoznala ovaj oblik turizma kao okosnicu svojega razvoja, pa je u skladu s tim pokrenula sveobuhvatan projekt izgradnje lučke infrastrukture i suprastrukture.<sup>36</sup>

Grafikon 2. Kružna putovanja luke Dubrovnik od 2011 do 2014.



Izvor: <http://portdubrovnik.hr/statistika/?idKat=1&godina=2013> (31.03.2014.)

Grafikon 2 prikazuje broj putnika po mjesecima od 2011 do 2014. godine, te je prema tim podacima ukupan broj putnika u 2013. iznosio 942.909 putnika sa kruzerskih brodova koji su uplovili u luku Dubrovnik. Podaci potvrđuju kako je luka Dubrovnik konkurentna na svjetskom tržištu, što je također vidljivo iz tabele 3., no potrebno je udovoljavanje veoma visoke razine svjetskih standarda koje turističko gospodarstvo u današnje vrijeme postavlja kao preduvjet. S obzirom na prostorna ograničenja, s jedne strane, i izrazito kvalitetne turističke resurse, s druge, nameće se potreba za profiliranjem Dubrovnika kao luksuzne destinacije, što znači orijentaciju prema ciljnom tržištu visoke kupovne moći, ali i bezuvjetno podizanje kvalitete ponude.

<sup>36</sup> Đurković, V., op. cit., str 35

Tabela 3. Putnici sa kružnih putovanja u luci Dubrovnik u razdoblju od 2011 do 2014.godine

Kružna putovanja (pax) / Cruise (calls)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
2011	8390	7846	10569	37161	75967	94125	103361	98957	103428	116626	40627	7668	704725
2012	98	91	3241	62010	78266	94125	105055	98957	104863	115389	50985	377	713457
2013	135	295	12629	51305	124718	124662	139476	154173	140328	134342	58519	2327	942909
2014	146	312	2459	71239	119027								193183

Izvor: <http://portdubrovnik.hr/statistika/?idKat=2&godina=2013> (19.02.2014.)

No bez obzira što luka predstavlja najveću kruzing destinacija na Jadranu, lučka uprava Dubrovnik već nekoliko godina nastoji ograničiti broj putnika sa brodova na kružnim putovanjima. Prema odredbama studije "Održivog razvoja cruising turizma u Hrvatskoj" izrađene od strane Instituta za turizam u realizaciji su mjere koje, s obzirom na veliku potražnju za Dubrovnikom kao jednom od najatraktivnijih destinacija na Mediteranu, u većini slučajeva ograničavaju broj gostiju sa brodova na kružnom putovanju na 8.000 dnevno. U svrhu ograničavanja broja putnika Lučka uprava Dubrovnik zajedno sa Županijskom lučkom upravom Dubrovnik potpisuje sporazum o zajedničkom načinu rezervacija prema principu 2+1 što znači rezervacija dva velika broda u luci i jedan veliki brod ispred stare gradske jezgre. Navedeni sistem rezervacija omogućava jasno praćenje preopterećenih dana u godini, te se shodno sa time ograničava broj putnika odnosno odbijanju pojedini upiti za rezervaciju.<sup>37</sup>

### 3.2.2. Luka Split

Split, drugi grad po veličini u Republici Hrvatskoj, predstavlja važno kulturno, turističko, industrijsko i trgovačko središte Dalmacije.

Splitska luka, smještena na izuzetnoj geografskoj poziciji na Mediteranu, jedno je od najvažnijih središta za lokalni i međunarodni pomorski promet. Luka Split se prostire na površini od 18,1 km<sup>2</sup> s maksimalnim gazom od 10 m, sa godišnjim prometom od 3,5 milijuna putnika i 650 000 vozila, splitska luka je treća luka na Mediteranu (poslije Napulja i Pireja).<sup>38</sup>

<sup>37</sup> <http://www.portdubrovnik.hr/index.php?act=1&lnk=36&lan=hr#36> (19.02.2014.)

<sup>38</sup> [http://www.portsplit.com/index.php?option=com\\_content&task=section&id=4&Itemid=26](http://www.portsplit.com/index.php?option=com_content&task=section&id=4&Itemid=26) (19.02.2014.)

Zbog izuzetnog povijesnog nasljeđa i 1700 godina tradicije, luka i grad Split su postali neizbježna destinacija brodova koji krstare Mediteranom.

Posjeti brodova na kružnim putovanjima luci Split su pojava novijeg datuma. Točnije, 2002. u luku su počeli pristizati brodovi na kružnim putovanjima. Te godine je Split posjetilo 82 broda sa 20.616 putnika a 2012. godine je u luku pristiglo 269 brodova sa sveukupno 245.451 putnika. Split se iz starog tranzitnog centra i polazišta prema otočnim destinacijama pretvara u atraktivnu turističku destinaciju. Sa svojom Dioklecijanovom Palačom u neposrednoj blizini luke, antičkom Salonom na svega nekoliko kilometara od centra grada te srednjvjekovnim gradom Trogirom na svega 20 kilometara udaljenome od Splita putnici sa brodova mogu u jednom jedinom danu vidjeti gradove Split i Trogir, dva zaštićena UNESCO-va spomenika, oba uvrštena u sami vrh svjetske kulturno povijesne baštine.

Luku Split su u ovih posljednjih deset godina posjetile gotovo sve svjetski poznate brodarske kompanije; Carnival Cruises, Royal Caribbean Cruises, MSC Cruises, Costa Crociere, Cunard Line, Radisson Cruises, Celebrity Cruise, Fred Olsen Cruise Line, Club Med Cruises, Thomson Cruises, P & O Cruises i mnoge druge.

Prema statistikama Lučke uprave i turističke zajednice moguće je odrediti osnovne parametre na temelju kojih se dolazi do financijskih učinaka kruzining turizma. Kad je u pitanju splitsko plovno područje, kruzери se u luci zadržavaju prosječno desetak sati, najmanje polovica putnika siđe s broda i ode u obilazak grada, pri čemu potroše 50 do 70 eura dnevno ili od 30 do 40 eura, što je izračun za 2011. i 2012. godinu. Promijenila se i struktura putnika na plovećim hotelima pa goste starije životne dobi sve više potiskuje mlađa populacija.

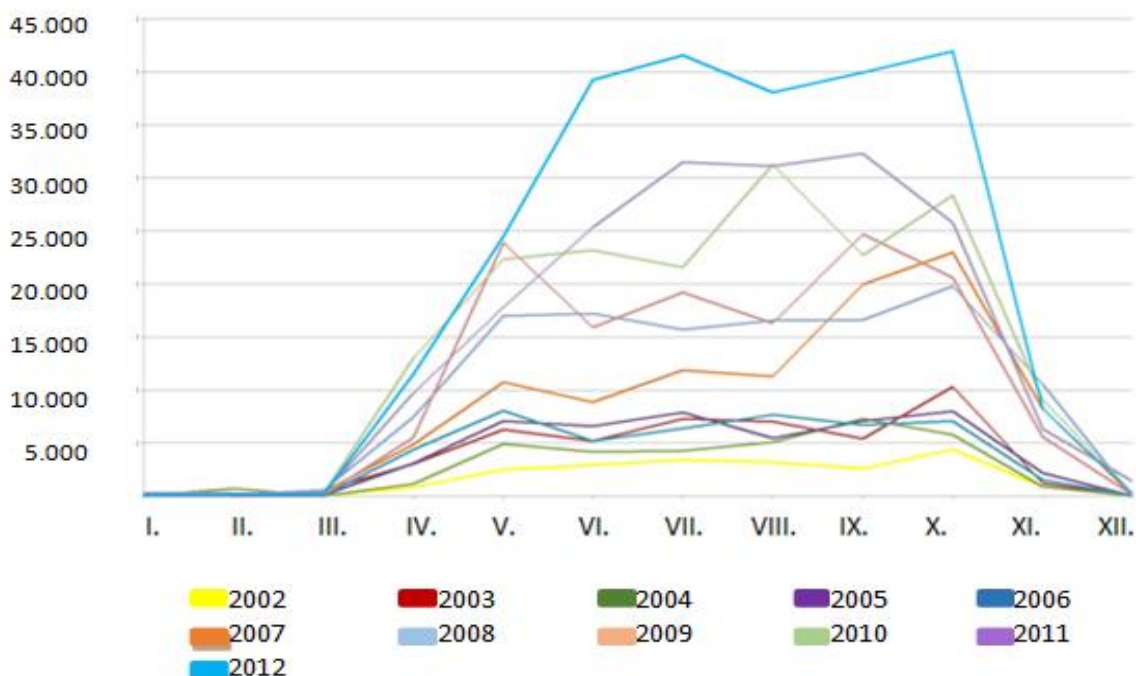
Slika 12. Luka Split



Izvor: <http://www.dalmacijanews.com/Magazin/View/tabid/75/ID/101565/Tri-kruzera-u-Splitu-FOTO.aspx>  
(19.02.2014.)

Luka Split ima 10 vezova za kruzing brodove, dužina vezova je od 63 m do 173 m, dok je dubina vezova tj. maksimalni gaz 8,2m. Nudi usluge opskrbe broda kao i Lučko peljarenje za sve brodove iznad 500 BT i lučko tegljenje. Carinske procedure su u trajanju od 20 minuta, te se kontroliraju osobne iskaznice ili putovnice. Dodatne usluge luke Split su agencijske djelatnosti, čistoća- prihvata i otprema krutog i tekućeg otpada, kao i odlagalište krutog i tekućeg otpada, fumigacija i deratizacija, otpremničke djelatnosti, privez/odvez broda, vodoopskrba i servisiranje brodova (remontna brodogradilišta).<sup>39</sup>

Grafikon 3. Promet putnika na kružnim putovanjima u luci Split od 2002. do 2012.



Izvor: <http://portsplit.com/novo/wp-content/uploads/25-Cruising-S-2002-2012.png.html> (25.03.2014.)

Promet putnika/ turista na kružnim putovanjima prikazan je grafikonom 3. Apscisa predstavlja mjesec u godini, dok je ordinata broj putnika. Prema evidentiranim podacima najveći broj putnika iznosio je 41.948 u listopadu 2012. godine sa 42 ticanja broda, dok je ukupan broj putnika za 2012. godinu iznosio 245.451 putnika sa 269 ticanja brodova za kružna putovanja.

<sup>39</sup> <http://portsplit.com/cruising/tehnicki-podaci/> (25.03.2014.)



### 3.2.3. Luka Pula

Grad Pula je poznata po svojim vrijednim kulturno-povijesnim znamenitostima. Arena, šesta po veličini u svijetu ili Dvojna vrata, Augustov hram, odlično sačuvan rimski Forum ili Gradska palača. Nekad glavna luka Austrougarske monarhije, Pula i njena okolica više od stoljeća čuvaju 26 velebnih utvrda ili fortifikacija, te osam topničkih bitnica, šezdesetak baterija, rovova, podzemnih tunela i mnogih drugih zanimljivosti. Vanjski prsten pulskih utvrda površine je 40 tisuća hektara, a legenda kazuje kako su sve utvrde međusobno bile povezane mrežom podzemnih tunela.<sup>40</sup>

Pulska luka najveće i najznačajnije Istarsko središte, smješteno na unutrašnjem dijelu prostranog zaljeva i prirodne luke okružene otocima Sv. Jerolim i Kozada, u neposrednoj blizini NP Brijuni. U blizini grada, nalazi se mnoštvo prirodnih atrakcija kao što su nacionalni park Brijuni i park prirode Kamenjak.<sup>41</sup> Gospodarska struktura u lučkom bazenu podijeljena je u javnoprometne sadržaje luke (teretna sa slobodnom zonom Luka Pula d. o. o. i putnička luka) i više luka posebne namjene (industrijske, trgovačke, nautičke i vojne). Daljnji razvoj lučkih aktivnosti Pule usmjeren je pretežito na putnički promet, zadržavajući gospodarske djelatnosti luke posebne namjene unutar lučkoga bazena.<sup>42</sup>

Naime, interes za lukom Pula i lukom Rovinj je rezultat preusmjeravanja ruta turističkih brodova iz Venecije, zbog potonuća kruzera Costa Concordia. Plan za preusmjeravanje ruta odobrila je specijalna komisija vlade Italije, te se u međuvremenu razvija ideja o izgradnji putničkog terminala u Puli, što su partneri iz Venecije prihvatili. u svoje luke preusmjeriti dio kruzera koji inače uplovljavaju u Veneciju.

---

<sup>40</sup> <http://www.pulainfo.hr/hr/main-highlights/main-highlights/0/pulske-utvrde-impresivne-znamenitosti-cekaju-da-ih-otkrijete/992/> (19.02.2014.)

<sup>41</sup> <http://www.croatia-yachting-charter.com/hr/Najam/Pula> (19.02.2014.)

<sup>42</sup> <http://istrapedia.hr/hrv/110/luka-pula-doo/istra-a-z/>(19.02.2014.)

Slika 13. Luka Pula



Izvor:[http://www.glasistre.hr/vijesti/pula\\_istra/pula-gradnja-terminala-za-kruzere-jos-na-cekanju-429979](http://www.glasistre.hr/vijesti/pula_istra/pula-gradnja-terminala-za-kruzere-jos-na-cekanju-429979)  
(19.02.2014.)

Pulska Lučka uprava i tvrtka Luka Pula pronašli su investitora, i to ne daleko od Pule, točnije u Veneciji. Tamošnja lučka uprava suvlasnik je i osnivač dioničkog društva VTP - Venezia terminal passeggeri s.p.a. koja upravlja svim poslovima vezanim za lokalni putnički terminal. Venecija je izrasla u ozbiljnu putničku luku i tako postala matična luka (home port) za desetak kruzing kompanija među kojima su one najveće poput Coste crociere, MSC crociere, Carnival Cruisesa i drugih. Iz godine u godinu broj velikih kruzera koji u Veneciju uplovljava raste pa su se lokalne vlasti odlučile zabraniti plovidbu za, kako ih oni nazivaju, "velike brodove" kroz Canal Grande. Na taj su se potez odlučili prvenstveno zbog onečišćenja, mogućih nesreća i kvarova na moru. Stoga je kompanija VTP odlučila izgraditi novi kanal namijenjen isključivo prometu kruzera. Zabrana plovidbe kroz staru jezgru Venecije stupa na snagu 2015. godine, a tamošnje vlasti planiraju izgraditi novi terminal do kraja 2016. godine. Teško je za očekivati da bi Pula i Rovinj realno mogli u tom smislu zamijeniti Veneciju. No, da su vaše dvije luke, napose Pula, već bile spremne za prihvrat takvih brodova, u dvije godine bi se razvio jako dobar i unosan posao koji bi se mogao i nastaviti s dijelom flote koja inače uplovljava u Veneciju. Nažalost, Rovinj nema dubinu za prihvrat velikih brodova, no Pula to može.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup>[http://www.glasistre.hr/vijesti/pula\\_istra/pula-gradnja-terminala-za-kruzere-jos-na-cekanju-429979](http://www.glasistre.hr/vijesti/pula_istra/pula-gradnja-terminala-za-kruzere-jos-na-cekanju-429979)  
(19.02.2014.)

Tabela 4. Ukupan broj putnika po lukama za vrijeme ljetne sezone u 2013.godini

LUKA	SVIBANJ	LIPANJ	SRPANJ	KOLOVOZ	RUJAN
ROVINJ	58.827	69.703	167.180	148.568	72.537
PULA	97.718	81.835	102.370	114.964	91.243
POREČ	16.055	33.791	51.548	60.712	35.974

Izvor: Izradio diplomant prema podacima Državnog zavoda za statistiku

Podaci iz tabela 4 pokazuju broj putnika za vrijeme ljetne sezone u 2013.godini u lukama Rovinj, Pula i Poreč. Zbog gabarita pulska luka nije, poput primjerice Dubrovnika i Splita, u mogućnosti primiti kruzere, ali zato nešto "manji" kruzeri rado dolaze u Pulu. Usto, pulska luka posljednjih godina postaje veoma interesantna za megajahte, pogotovo zbog blizine Brijuna koje njihovi vlasnici često posjećuju. Bez obzira na okolnosti koje su izazvale zanimanje za lukom Pula i neka prirodna ograničenja, brojke ukazuju na ekspanziju kako cruising putnika, tako i dolazaka brodova, ali sa sezonskim karakterom u poslovanju.

#### 3.2.4. Luka Rovinj

Rovinj je već niz godina poznat kao pravi magnet za jahte, mega jahte i brodove na kružnim putovanjima. S dolaskom sezone u Rovinj su svakodnevno počele uplovljavati luksuzne jahte a ni kruzeri nisu u zaostatku. Tako se izvještavalo u rujnu 2013. kako je luku Rovinj posjetilo tri kruzera, najprije kruzer Europa 2 usidrivši se pred staru gradsku jezgru, poslije njega doplovio je Royal Clipper najstariji putnički jedrenjak na svijetu, te treći tog dana "L'Austral" koji je pristao na mol u sjevernoj luci Valdibora.

Za razliku od drugih priobalnih turističkih mjesta, Rovinj uz svoju povijesnu i kulturnu baštinu obiluje turističkim sadržajem koji ga čini jedinstvenim i prepoznatljivim. Naturistički kamp Valalta dobio je prestižnu oznaku kvalitete BestCamping koju zajednički dodjeljuju njemački automobilski klub ADAC te nizozemski ANWB. Osim spomenute oznake kvalitete nizozemski ga je autoklub proglasio i najboljim naturističkim kampom u Europi za 2014. godinu. Rovinj je destinacija sa sve većim brojem turista rekreativaca, posebice cikloturista. Na području rovinjštine postoje 3 markirane biciklističke staze: Rubinum, Vistrum i Limes, ukupne dužine od 74 km.



Slika 14. Luka Rovinj



Izvor: <http://www.rovinj.hr/rovinj/manifestacije/2712> (19.02.2014.)

Prema pretraživaču Google koji je pomoću vlastitih servisa načinio ljestvicu sa najfotografiranim gradovima svijeta među kojima se našao i Rovinj. Na toj se ljestvici Rovinj nalazi na 59. mjestu, na 5. je mjestu na Mediteranu, te na 1. mjestu u regiji. Iza Rovinja, što se regionalnog poretka tiče našli su se Split, Zadar, Beograd, Plitvička jezera, Dubrovnik i drugi gradovi. U Rovinju su, prema istom izvoru, najviše fotografirane lokacije Crkva sv. Eufemije, ulica Grisia, Trg m. Tita, MMC i Franjevački samostan.<sup>44</sup>

Koliko bi koristi donijelo uključivanje luke Rovinj na rute kružnih putovanja Mediteranom je upitno. U turističkom pogledu grad se okrenuo selektivnom turizmu, sa bogatim i raznovrsnim turističkim sadržajem, namijenjen pojedincu i/ili manjoj skupini. Ovaj oblik turizma, protivan masovnom turizmu, idealan je za Rovinj u smislu očuvanja autohtone baštine, kulturnog nasljedstva i prirodnih bogatstava. Povijesna jezgra grada Rovinja zaštićena je kao spomenička cjelina još 1963. , te bi masovni turizam bio neprimjeren za ovaj grad. Kao i stara jezgra, Limski kanal je zaštićeni krajolik, u blizini područja Valalte nalaze se saline, vrsta lagune, muljevitog tla, posebno zanimljive flore, kamo navraćaju mnogobrojne i raznolike ptice, Močvara Palud, Zlatni rt, Rovinjski otoci i priobalno područje.

Nadalje, luka Rovinj omogućuje brzobrodске, lokalne i međunarodne linijske veze te domaći i međunarodni kruzinge. Linijskim pomorskim prometom povezana je sa susjednim otocima sv. Katarina te sv. Andrija. Brod u linijskom prijevozu prema obližnjim navedenim

<sup>44</sup><http://www.tzgrovinj.hr/page/novosti/!/rovinj-me-u-5-najfotografiranih-gradova-na-mediteranu> (19.02.2014.)

otocima se odvija prema voznom redu te polazi gotovo svakih sat vremena. Međunarodni linijski prijevoz između grada Rovinja i gradova Venecija, Trst, te Ravena se također odvija prema voznom redu. Tijekom ljetnih mjeseci gotovo svaki dan organiziran je brodski prijevoz među navedenim gradovima. Na tabeli 3 prikazan je broj ticanja u luci Rovinj prema vrsti prijevoza, te je prema tim podacima učinjen grafikon 3.

Tabela 5. Promet brodova u luci Rovinj prema vrsti prijevoza za razdoblje od 2009-2013.godine

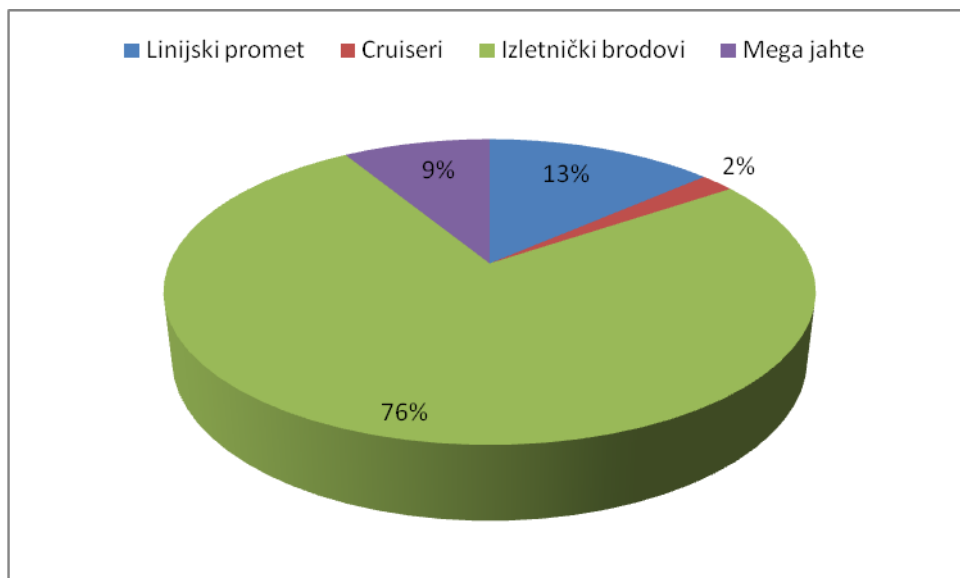
<b>VRSTA PROMETA</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Linijski promet</b>	498	372	441	504	434
<b>Cruiseri</b>	51	60	58	60	65
<b>Izletnički brodovi</b>	2.198	2.177	2.422	2.499	2.424
<b>Mega jahte</b>	289	230	292	303	280
<b>UKUPNO</b>	3.033	2.839	3.213	3.296	3.203

Izvor: Lučka uprava Rovinj

Kontinuirani rast broja međunarodnih kruzera u luku Rovinj iziskuje poboljšanje ponude za međunarodne kruzere i jahte. Prema podacima lučke uprave Rovinj najveći broj putnika dolazi iz Velike Britanije i SAD-a, a uz one iz Europe iznenađujuće je veliki broj turista iz Južne Amerike (Argentina, Brazil, Meksiko) te Kanade, a ima i izletnika iz Kine, Novog Zelanda te sa područja sjeverne Afrike, što ukazuje na vrlo široko potencijalno tržište destinacije Rovinj. Gotovo svi se putnici s tih brodova u Rovinju iskrcaju, a najveći broj u razgledanje grada utrošio je do šest sati. Tek desetina njih odlazi na izlete i to najčešće u Motovun i Pulu. Zanimljivo, 40 posto izletnika kupi neki od domaćih brendova, a 20 posto njih neki odjevni predmet. Prosječno za boravka u gradu potroše oko 40 eura.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> <http://www.soundset.hr/vijesti/istra/nauticki-turizam-u-rovinju-obara-rekorde> (25.03.2014)

Grafikon 4. Struktura pristalih brodova u 2013.godini



Izvor: Izradio diplomant prema podacima iz tabele 5.

U putničkom brodarstvu, kao i u turističkom pogledu luka Rovinj je pogodna za manje brodove, jahte i sl. Tako je prema podacima Ministarstva turizma RH i strategiji razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine, postoji značajan potencijal u razvoju yachtinga. Prema tim podacima predviđa se da će glavni korisnici biti segment kupaca dobne skupine 55+, čiji aktivni životni stil, zdravlje i raspoloživ prihod omogućuju bavljenje yachtingom. Ponuda učenje yachting vještina ciljati će upravo taj stariji segment. Rast potražnje za većim plovilima rezultirat će proširenjem marina i njihovim osposobljavanjem za prihvat većih (12+ m) i mega (20+ m) jahti, uključivo i na Mediteranu. Značajan novi aspekt u razvoju yachtinga su inicijative usmjerene prema okolišno odgovornom poslovanju. Cruising kompanije će i dalje značajno ulagati u privlačenje novih tržišnih segmenata, posebice mladih, obitelji s djecom, ali i MICE<sup>46</sup> krstarenja uvodeći nove rute, tematska putovanja te nove sadržaje i usluge na brodovima. Ekološka odgovornost i 'zelena' praksa postat će sve važnije teme za cruising industriju.<sup>47</sup>

<sup>46</sup> MICE- usluge organizacije velikih skupova kao što su kongresi i konferencije koje uključuju stručnu i tehničku podršku od kandidature i planiranja skupa do realizacije

<sup>47</sup> <http://www.mint.hr/UserDocsImages/SAZETAK-Studija-kruzing.pdf> (19.02.2014.)

### 3.2.5. Luka Zadar

Zadarska luka je klasificirana kao luka od posebnog državnog interesa otvorena za javni promet. Osobito značajno je otvaranje zadarske luke u moguću home-port, matičnu luku velikih cruisera. Blizina aerodroma (10km), veza kvalitetnim prometnicama do mreže autocesta značajne su prednosti trajektnog terminala. Putničko-trajektni terminal u Gaženici prethodno je ispitivan raznim studijama i konačno ocijenjen višestruko korisnim. U prvom redu, donosi neograničenu mogućnost razvoja Zadra i šireg zadarskog područja u smislu povećanja prometa i otvaranja novih radnih mjesta, te izvrsnu povezanost terminala s autocestom, željeznicom i zračnom lukom. Nadalje, omogućuje se reorganizacija stare luke u kojoj će se otvoriti više mjesta za brzobrodne linije u lokalnom i međunarodnom prometu, manje brodove na kružnim putovanjima, luksuzne jahte, ribarice i turističke brodove.<sup>48</sup>

Luka Zadar-Gaženica (slika 15.) obuhvaća 250.000 m<sup>2</sup> površine 12 gatova (u tome: 6 za lokalni promet, 3 za dužobalni i međunarodni promet, 3 za Ro-Ro brodove i brodove na kružnim putovanjima). Nadalje, stara Gradska luka biti će rasterećena od automobilskeg prometa, a u luci će se otvoriti mjesta za brzobrodne linije prema otocima, kao i za manje brodove na kružnim putovanjima, jahte, turističke brodove itd.<sup>49</sup>

Slika 15. Luka Zadar Gaženica



Izvor: [http://www.port-authority-zadar.hr/i\\_hr\\_nova.html](http://www.port-authority-zadar.hr/i_hr_nova.html) (25.03.2014)

<sup>48</sup> <http://www.port-authority-zadar.hr/> (25.03.2014)

<sup>49</sup> [http://www.port-authority-zadar.hr/i\\_hr\\_karakteristike.html](http://www.port-authority-zadar.hr/i_hr_karakteristike.html) (25.03.2014)

Uz intenzivan lokalni, dužobalni i međunarodni promet s Italijom, zadarska luka u posljednjih nekoliko godina bilježi i sve češće posjete brodova na kružnim putovanjima. Također, u zadarskom okruženju nalazi se 10 marina s gotovo 7.500 vezova. Ronjenje, alpinizam, rafting i canuing, slatkovodno i morsko ribarenje, stotine kilometara staza za mountin bike, jahanje samo su dio turističke ponude koja se pruža u provođenju aktivnog odmora.

Kao kruzing destinacija grad ima bogatu povijest i vrijedno kulturno naslijeđe. Posjeduje optimalnu prometna infrastruktura i kapacitete koji omogućuju povezanost sa kopna i mora. Izrazito razvedena obala, otoci i netaknuta priroda rezultirali su da Zadarski arhipelag broji 24 veća, te 300-tinjak manjih otočića i hridi, 3 parka prirode – Telašćica, Sjeverni Velebit i Vransko jezero, kao i 5 nacionalnih parkova - Paklenica, Plitvička jezera, Kornati, Krka i Velebit. Muzej crkvene umjetnosti, arheološki, narodni i muzej antičkog stakla su čuvari Zadarske bogate prošlosti. Dok u atrakcije grada Zadra spadaju morske orgulje smještene u blizini pristaništa za cruisere i Pozdrav Suncu istoga arhitekta Nikole Bašića.

Tabela 6. Kružna putovanja u luci Zadar od 2008.-2013.

Godina	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Ticanja	97	72	80	72	57	69
Putnici	24.231	12.286	17.157	28.677	20.958	33.647
Posada	13.583	8.598	11.224	20.176	11.171	15.024

Izvor: [http://www.port-authority-zadar.hr/i\\_hr\\_cruiseri.html](http://www.port-authority-zadar.hr/i_hr_cruiseri.html) (25.03.2014.)

Kružna putovanja sa ukupnim brojem putnika i ticanja u razdoblju od 2008. do 2013.godine prikazana su tabelom 6. Oscilacije u broju ticanja postoje no to je povezana sa kapacitetima kruzerskih brodova a manje sa prometom u luci Zadar. Aktualniji brodovi za kružna putovanja su opremljeni za prihvati više putnika, što je vidljivo i u stavci putnici.

## 4. ORGANIZACIJA SEGMENTATA RELEVANTNIM ZA UPRAVLJANJE KRUŽNIM PUTOVANJIMA

Termini integralni i integrirani razlikuju se u transportnom smislu kako je riječ o istoj prijevoznj tehnologiji uz različite organizacijske oblike i transportnu dokumentaciju.

Integrirani sustav upravljanja složena je kompozicija strukturnih elemenata, zahtjeva, pravila, kontrola i mehanizama. Ovisi o općim menadžerskim ciljevima organizacije. Integracija treba biti stvarna, što znači integraciju: ciljeva, dokumentacije, planova poboljšanja, primjene i upravljanja. Najčešći oblik integracije u svijetu je integracija sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001 kao temeljnog i sustava upravljanja okolišem ISO 14001. U Hrvatskoj je situacija slična. Svaka organizacija ima neki oblik i intenzitet integracije sustava upravljanja, bez obzira na stupanj svjesnosti i činjenicu jesu li sustavi certificirani ili ne. Projektiranje integriranog sustava upravljanja kompleksna je zadaća jer o kvaliteti njezina izvršenja ovisi stupanj konkurentne sposobnosti organizacije i održivi uspjeh. Procesni pristup projektiranju integriranog sustava upravljanja ima praktičnu primjenu i rezultate. S obzirom na kompleksnost integriranog sustava upravljanja, njegovom projektiranju treba pristupiti planski. Projektiranje sustava upravljanja je proces koji se odvija po fazama, odnosno procesnim koracima: zaprimanje i analiza zahtjeva, modeliranje projekta, izrada projekta, odobravanje projekta, realizacija projekta i završne radnje. Projektiranje integriranog sustava upravljanja podrazumijeva: definiranje ciljeva, utvrđivanje strukturnih elemenata integracije i njezina intenziteta, vremensku dinamiku, planiranje resursa, određivanje stupanja materijalizacije načela upravljanja kvalitetom.<sup>50</sup>

Ova cjelina će približiti materiju istraživanja ovog rada, i to zajedno sa podnaslovima kruzning destinacije i planiranje itinerara na kruzning putovanjima, regulacija sigurnosti plovidbe i zdravlja ljudi na kružnim putovanjima, upravljanje operacijama opskrbe broda hranom i pićem, upravljanje razvoja vještina, obuka, treninga i mentorstva, administrativna podrška sa kopna/ ured za kružna putovanja.

---

<sup>50</sup> [http://bib.irb.hr/datoteka/530203.17. Projektiranje\\_integriranog\\_sustava\\_upravljanja.pdf](http://bib.irb.hr/datoteka/530203.17. Projektiranje_integriranog_sustava_upravljanja.pdf) (19.02.2014.)



#### **4.1. KRUZING DESTINACIJE I PLANIRANJE ITINERARA NA KRUŽNIM PUTOVANJIMA**

Glavni element ponude u kruzingu turizmu su: luka, odnosno sidrište sa svim potrebnim servisnim uslugama brodu i putnicima (ukrcaj i iskrcaj putnika, carina, snabdijevanje broda, pilotaža, brodska agentura, privez i odvez broda itd.) te destinacija koja je i najvažniji čimbenik u odluci putnika o odabiru kruzingu putovanja/ itinerera. Itinerer putovanja čine destinacije koje se na putovanju posjećuju sa svojom cjelokupnom turističkom ponudom, prije svega kulturnih atrakcija pogodnih za obilazak, gastronomskom, trgovačkom i drugom ponudom kao i ponudom organiziranih izleta u okolicu te stručnim vođenjem na području destinacije.<sup>51</sup>

Brodovi su tvrtke koje se oslanjaju na zadovoljstvo kupaca. Glavna povratna informacija od turista na krstarenju dobiva se putem anketnih dokumenata koji se pišu i vraćaju na kraju krstarenja. Povratna informacija sugerira da bi luke trebale biti zanimljive, kulturno stimulirajuće, sigurne i ne prijeteće, druželjubive, pristupačne i srdačne. Teško je naći luke koje odgovaraju svim ovim kriterijima pa se u stvarnosti rade kompromisi i sama razlika između očekivanog i stvarnog dovodi do pozitivnih mišljenja. Luke ticanja imaju značajne prihode od kruzera i popularne destinacije se trebaju same prodavati i to agresivno, kako bi privukle i zadržale kruzingu turizam. Sve su to čimbenici koji trebaju biti zadovoljeni kako bi se luka u itinerar kružnog putovanja. Postoje mnogi analitički alati kojima se može mjeriti potencijalna vrijednost određene luke. Faktor pouzdanosti je vodeći za planiranje itinerara, s obzirom da je taj faktor potkrijepljen iskustvom prethodnih putovanja. Prema Lloyd-u (2003b), tvrtka kao što Silverseas uključuje veću grupu sudionika. Koji su odgovorni za sastavljanje itinerara. Ova skupina obuhvaća kapetane, prodajne timove i putnike. Putnik ispunjava anketu/upitnik i time odgovara na proces kružnog putovanja, kao i svjetska zbivanja. Tvrtka se na anketu odaziva električnim puristom planiranja itinerara, na temelju prethodno navedenih potreba i želja klijenta tvrtka nudi itinerar sa standardnom rutom i osigurava alternativne programe kao što su nove luke ticanja i ostale aktivnosti ovisno o putničkim očekivanjima. S obzirom na brodski itinerar, svrha analize odredišta je njena strateška orijentiranost; a odnosi se na dugoročne ciljeve poduzeća i veže se za stvaranje održive konkurentske prednost. Cilj analize uključuje stratešku procjenu prikladnosti

---

<sup>51</sup> <http://www.upuhh.hr/docs/upuhhHR/documents/86/Original.pdf> (19.02.2014.)

destinacije ciljanom tržištu, a istraživanje podataka odlučuje što čini atraktivan itinerar ili komponentu takvog itinerara. Analiza također može utjecati na promjenu srednjoročnih i kratkoročnih planove, primjerice mijenjanje rute putovanja, zbog opravdane zabrinutosti koje su proizašle analizom.<sup>52</sup>

Gledajući sa perspektive operatora, itinerar kao cilj ima postići različit spektar praktičnih i logističkih ciljeva kako bi se osigurala kvaliteta krstarenja i kad klijent ode na obalu. Većina operatera, pri planiranju i konstruiranju itinerara prati poznate uzroke:<sup>53</sup>

- Itinerar uključuje početak od luke ukrcaja, a završava sa lukom iskrcaja koja ne mora biti isto mjesto.
- Većina krstarenja odvija se u periodu od 7,10 ili 14 dana kako bi odgovaralo vremenu kojem klijent raspolaže.
- Neki cruise operatori organiziraju svoja krstarenja ciklično (kontinuirano ponavljaju svoj itinerar određen dio vremena), ili dvociklično (izmjenjujući dvije lokacije tijekom određenog perioda).
- Unatoč veličini, mnogo veća plovila dizajnirana su kako bi se ugostile samo one trgovine koje odgovaraju spomenutim uzrocima krstarenja.
- Mnogi itinerari za cilj imaju stvaranje vremena dolaska u jutarnjim satima, a vrijeme odlaska u ranim ili kasnim popodnevnim satima.
- Itinerari mogu iskoristiti luke i u njima primati takozvane terete, namirnice (uključujući hranu, vodu i pitku vodu – tzv. Prijenosnu vodu); istovariti otpad (smeće i ostali otpad) ili zatražiti pomoć specijalista (tehničara), pomoćnih servisa.
- Većina itinerara pokušavaju maksimizirati broj dana u luci, a minimalizirati broj dana na moru.
- Tvrtke za krstarenje pažljivo odabiru cijene luka, prilikom odabira kako bi im bilo isplativo.
- Luke odlaska i dolaska biraju se s obzirom na infrastrukturu daljnjeg putovanja, sigurnosti, terminala i procedura.

U svim ovim slučajevima operatori moraju imati na umu probleme pri planiranju itinerara. Među najkompleksnijim pitanjima pojavljuje se problem granica i granične kontrole, imigracija, dokumentacija i sl.

---

<sup>52</sup> Gibson, P., :**Cruise Operations Management**, Courtesy of Elsevier, Inc., 2006., str.79

<sup>53</sup> Ibidem, str. 80



Također, destinacija može biti ocijenjena od strane turističke agencije, turoperatora ili tvrtke za kružna putovanja. U tom smislu, analiza se može definirati kao unutarnja ili vanjska. Interna analiza ogovara na pitanja prednosti i slabosti, uključujući jedinstvene karakteristike i kompetencije koje kažu ono što tvrtka radi najbolje, materijalna i nematerijalna sredstva (fizičke osobe, kao što su zgrade ili zaliha, vještina itd. ) i financijski aspekti. Vanjska analiza razmatra pogled izvan područja istraživanja, što se i dalje smatra prilikama i prijetnjama. Logističko planiranje se usredotočuje na zalihe i opskrbu (gorivo i potrošni materijal), zakazani plan (u kombinaciji s potrošnjom goriva ) i upravljanje kapacitetom (maksimiziranje učinkovitosti s obzirom na velik broj ljudi). Brodovi za kružna putovanja mogu putovati brzinom do 25 čvorova. Pri toj brzini, potrošnja goriva je po većoj stopi, iako veće udaljenosti može prevaliti. Planiranje kružnog putovanja i itinerara treba slijedeće sagledati i zadovoljiti:<sup>54</sup>

- Potrošnja goriva u ekonomski optimiziranoj stopi
- Vrijeme dolaska i odlaska prati zakazani raspored
- Odredišta prikladno uravnotežena kako bi zadovoljila potrebe kupaca
- Ispunjeni svi propisi

Itinerar i operativne poslove, kao što su rokovi za zatvaranje prodaje kako bi se potvrdili aranžmani, može utjecati na prodaju za kružno putovanje. Za napomenut je i signifikantnost, osim logističkog zaleđa i marketinškog plana. U konačnici tvrtka gradi itinerar, uzimajući u obzir logističke čimbenike kao što su gorivo i vrijeme putovanja, stvarajući uravnotežen kružno putovanje prema programu koji će se prodavati. Operater putovanja osmišljava program izleta, izgrađuje turneju brošure i planira sredstva. Program će se uzeti u obzir broj i vrstu putnika na brodu , kao i vrijeme u luci i dostupnost i kvalitetu prijevoza. Dostupnost obučениh vodiča je također važna. Vrijeme dolaska u luku može biti presudno u dobivanju pristupa resursima na način da se izbjegava prenapučenost, kako bi se izleti obavili bez komplikacija.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Ibidem, str.81

<sup>55</sup> Ibidem, str.83

Slika 16. Svjetski itinerari kružnih putovanja



Izvor: <http://www.theluxurycruisecompany.com/luxury-cruise-destinations/round-the-world/> (19.02.2014.)

## 4.2. REGULACIJA SIGURNOSTI PLOVIDBE I ZDRAVLJA LJUDI NA KRUŽNIM PUTOVANJIMA

Regulacija sigurnosti i zdravlja ljudi na broda je neizostavna, utjecaji na zdravlje i sigurnost putnika trebaju biti predviđeni kao i postavljene preventivne mjere za suzbijanje neželjenih situacija. Nadležna institucija u toj sferi nadzora je VSP (US Public Health Service vessel sanitation program) ili program javnog zdravstva za brodske sanitarne uređaje kojima upravlja CDC (Centers for Disease Control and Protection) centar za kontrolu i zaštitu od oboljenja. Ta organizacija igra značajnu ulogu kako bi učinila brodska krstarenja sigurnima i higijenski prihvatljivima. Ova organizacija promiče dobru praksu, pruža informacije i obuku, te identificira potencijalne opasnosti koje bi mogle dovesti do pojave opasnosti za putnike i posadu. U nekim zemljama putnici su podložni različitim bolestima koje uzrokuju različite bakterije, komarci i ostali insekti, trovanje hranom ili loši higijenski uvjeti ali i kontaminacija lokalnih vodnih izvora. U ovim slučajevima pomaže dobra priprema, na primjer imunizacija, cijepljenje, može pomoći u zaštiti putnika od određenih bolesti, ali pri tom postoji potreba informiranja putnika koji mogu odraditi potrebne pripreme kako bi se zaštitili. Tvrtke same paze da upozore svoje putnike o potencijalnim rizicima i savjetuje ih da kontaktiraju svojeg liječnika ili da potraže daljnje savjeta ako su im potrebne daljnje informacije. Općenito, tamo gdje je voda nesigurna za piće, putnike treba upozoriti da kupuju vodu u bocama i izbjegavaju led te predhodno opranu hranu. Međunarodna pomorska organizacija (IMO) je preuzela

vodstvo u međunarodnim okvirima s ciljem pružanja sigurnosti. Uvođenje ISPS (International Ship and Port Facility Security) šifra je reakcija na povećane napetosti i potencijalnim prijetnjama u vezi s plovidbom u cjelini. VSP prvenstveno cilja gastrointestinalne<sup>56</sup> bolesti. CDC je najpoznatiji po svojim sanitarnim pregledima, u kojima rangira putničke brodove na skali od 100 bodova.<sup>57</sup>

Brodovi koji ne uspiju postići 86 nisu uspjeli zadovoljiti kriterije inspekcije. Dok brodovi koji postignu 85 ili niže bodova spadaju pod nezadovoljavajuću sanitarnu razinu i obvezni su ponovo vršiti sanitarni pregled, obično u roku od 30 do 45 dana, kako bi se utvrdilo da li su se poboljšali uvjete. CDC tvrdi da brod s nižim rezultatom i nižom općom sanitarnom razinom, automatski implicira na neposrednu opasnost za bolesti probavnog trakta. VSP istraživanjima i anketama prate i identificiraju probleme probavnog trakta, i to na način da u slučaju oboljenja od probavnog trakta evidentira dva posto od ukupnog broja putnika ili članova posade pokaže započinje istraga. Brodovi prijavljuju putnike i članove posade koji su prijavili simptome, te je VSP zadatak analizirati rizik oboljenja, identificirati uzročnike, razviti prevenciju i kontrolirati daljnji tok bolesti. Osim inspekcijskih poslova, VSP, obavlja uvođenje i informiranje novih brodova. Time osigurava plovilo na optimalan položaj kako bi se zadovoljili javni zdravstveni uvjete, odgovaraju na pitanjima kao što su skladištenje i priprema područja za hranu i piće (uključujući pitke zalihe vode), i kontrola upravljanja temperaturom pri spremanju hrane. U svojim objektima u Floridi ,organizacija nudi obuku za krstarenje. Sljedeće točke su pokrivene njihovim programima obuke i treninga: spremište za vodu, distribucija, zaštita i dezinfekcija, zaštita hrane tijekom skladištenja, pripreme, kuhanja i usluživanje; prakse zaposlenika i osobna higijena, općenito o sobama, te mogućnost kontaminacije hrane i vode.<sup>58</sup>

#### **4.3. UPRAVLJANJE OPERACIJAMA OPSKRBE BRODA HRANOM I PIĆEM**

Svjetski poznati preoceanski linijski brodovi su dizajnirani da budu samostalni subjekti. Upravljanje operacijama opskrbe broda hranom i pićem zahtijevaju opskrbljivanje velikom količinom, kvalitetnom hranom i pićem i to na siguran, učinkovit i dosljedan način.

---

<sup>56</sup> Bolesti probavnog sustava (gastrointestinalnog) obuhvaćaju bolesti usta, jednjaka, želuca, gušterače, žuči, jetre i crijeva. Bolesti sustava kroz koji prolazi hrana obuhvaćaju bolesti jednjaka, želuca i crijeva.

<sup>57</sup> Gibson, P., op.cit., str. 140

<sup>58</sup> Gibson, P., op.cit., str.141

Upravljanje hranom i pićem zahtijeva kombinaciju vještina i znanja. Tako odgovorni menadžer za hranu i piće, osigurava performanse ljudi, realizira planove i uvjete koje konačno zadovoljavaju ili premašuju očekivanja putnika. Osim zadovoljstva putnika, menadžer ima odgovornost da se opskrba hrane i pića postiže sigurno i unutar proračuna. Hrana na kružnim putovanjima nije glavni razlog za odabir ove vrste odmora, ali ipak kvaliteta hrane na brodu je presudna za uspjeh i zadovoljstvo na kružnom putovanju. U pravilu je cijena hrane uključena u cijenu putovanja, dok je cijena pića u rijetkim slučajevima.<sup>59</sup>

Sustava upravljanja operacijama hrane i pića je logičan pristup koji se može opisati kao sustav proizvodnje hrane (koja uključuje priprema hrane, njenu proizvodnju, držanje i prijevoz) i sustava usluga hrane i pića (koji uključuje blagovaonice i ugostiteljstvo, čišćenje i pranje posuđa, i kafiće/ barove). Proizvodnja hrane je proces koji se bavi pretvaranjem sirovih, polu sirovih ili drugih neprerađenih namirnica u stavke spremne za konzumaciju. Učinkovitost sustava se ogleda i u odnosu između ulaza i izlaza-otpada, energetske i radne učinkovitosti, učinkovitosti dostave, faktor je i zadovoljstvo kupaca, percepcija kvalitete i usluga. Proizvodni sustav na brodu ima tri ključna elementa a to su politika koja se odnosi na ugostiteljstvo na brodu (razne poslovnice, varijable u smislu potražnje, vrste ugostiteljskih objekata i kvaliteta usluge), jelovnici (kvaliteta i kvantiteta jela i pića; raznolikost i standardna jela, pripremanje hrane ističući standardizirane recepte, i dio proizvodnju i izdavanje à la carte<sup>60</sup> ili table d'hôte<sup>61</sup> zahtijevaju različite pristupe upravljanja) i treći element je uređenje kuhinje. Rad glavne kuhinje treba biti učinkovit kako bi dalje konobari služili gostima bez degradacije kvalitete u pogledu izgleda, temperature ili okusa. U tomu je bitan i položaj kuhinje, i pratećih dizala za hranu, koji bi trebao biti na strateškom mjestu koje omogućava pravovremeno izdavanje hrane.

U pravilu se izbjegava korištenje plinskih goriva, te se prakticira električna energija. Sustavi usluživanja hrane uzimaju u obzir nekoliko faktora: vrijeme (kada kupac želi uslugu ili kad se usluga treba pružiti), mjesto (restorani, buffeti, posluža u sobi); potrebe kupaca (stupanj socijalne interakcije između osoblja i kupca). U praćenje i pregled proizvodnje i usluga proizvoda, hrane i pića, menadžer djeluje kao sudac za kvalitetu, pružajući vodstvo u

---

<sup>59</sup> Gibson, P., op.cit.,, str.119

<sup>60</sup> Restoranska terminologija, franc. "po karti", izbor jela s jelovnika od strane gosta.

<sup>61</sup> Restoranska terminologija označava izbornik koji je već podešen sa samo nekoliko izbora i naplaćuju se po fiksnim cijenama, suprotno terminu à la carte.

podizanju standarda, surađuje sa voditeljima, nadzornicima i operativcima kao ključna osoba unutar tima.<sup>62</sup>

#### **4.4. UPRAVLJANJE RAZVOJA VJEŠTINA, OBUKA, TRENINGA I MENTORSTVA**

Planiranje i kontinuirana implementacija obuka, učinkoviti trening, mogu rezultirati značajnim poboljšanjem razvoja vještina, iako su rezultati u pravilu vidljivi postupno. Suvremena praksa fokusira se na način na koji se organizacije okreću od tradicionalnih režima pristupa treninga, prema stvaranju odgovornijih organizacija učenja. Učenje pada pod odgovornost učenika, dok drugi pristup radikalno mijenja organizacijsku kulturu. Taj pristup uzima si u prilog prirodnu sklonost ljudi i njihovu težnju učenju, kao i uključivanje pojedinaca te ih na taj način ohrabruju da preuzmu odgovornost za učenje na radnom mjestu, što konačno ide u korist i pojedincu i društvu. Rast u industriji znači da se novi brodovi konstantno grade, da se broj putnika konstantno povećava, želje i potrebe putnika se stalno mijenjaju, kao i potreba za adekvatnom radnom snagom na kruzerima. Kruzer brodovi usvajaju zastave ili se pak registriraju pod zastavom registracije broda, kako bi stvorili fleksibilan pristup, ograničili vanjske kontrole i kako bi učinkovito upravljali troškovima.<sup>63</sup>

Agencije za zapošljavanje odabiru ljude koji imaju iskustva u turizmu, animaciji, čuvanju djece, zdravlju i ljepoti, prodaji, odnosima s kupcima, fitnes-u, medicini i računovodstvu., što se svodi na zanimanja barmena, blagajnika na brodu, turističkih vodiča i sl. Tako se poslovi na kruzeri mogu podijeliti na uredske poslove (Office positions ), poslovi vezani za zabavu (Entertainment positions), ugostiteljsko-uslužni poslovi (Service and Hospitality positions), poslovi osobne njege (Personal care positions) i poslovi na palubi i u strojarnici (Deck and engine positions). Uredski poslovi zahtijevaju prethodno iskustvo u uredskim poslovima, te je vrlo teško dobiti uredski posao ako niste građanin SAD-a, kako je većina putnika na kruzerima iz SAD-a. Tako se poslovi vezani za zabavu odnose na sve što je srodno zabavljanju putnika i vrlo su popularni među mnogima koji traže posao: hostesi i hostese, direktori krstarenja i osoblje, izvođači, instruktori za plivanje, osoblje za izlete na obali. Ova mjesta obično popunjavaju oni koji izvorno govore engleski. U sklopu ugostiteljsko-uslužni poslovi spadaju radna mjesta u restoranima, barovima, putničkim

---

<sup>62</sup> Gibson, P., op.cit., str.120

<sup>63</sup> Gibson, P., op.cit., str. 154

kabinama: konobari i konobarice, šankeri, kabinske stjuardese, kuhari, pekari, čistači, poklon-trgovine i slično. Djelatnici poslova osobne njege bave se SPA objektima, trgovinama s proizvodima za uljepšavanje i brigom za zdravlje; frizeri, kozmetičari, medicinsko osoblje, fizioterapeuti i fitness instruktori. Poslovi na palubi i u strojarnici su odgovorni za održavanje i upravljanjem broda, zapovjednik broda, njemu podređene su služba palube i stroja, te se dalje granaju prema hijerarhiji časnici, mehaničari i mornari.<sup>64</sup>

Slika 17. Radna hijerarhija na brodu



Izvor: Izradio diplomant prema <http://www.cruiselinesjobs.com/opisi-poslova/>(19.02.2014.)

Poslovi na kruzer brodu su raznovrsni, i kao takvi zahtijevaju individualni pristup . Za ispitivanje razine sposobnosti i potencijalno napredovanje ili pak mjerenje učinka treninga postoji analiza potreba osposobljavanja ili TNA (training needs analysis). Postoje četiri različite metode prikupljanja podataka u TNA a to su ankete, individualni razgovori, fokus grupe i promatranja na licu mjesta. Postoje mnogi razlozi zbog kojih se provodi osposobljavanje, kao npr. otklanjanje prostora za pogreške, utvrđivanje stanja učinkovitosti ili kontinuirano poboljšanje postojeće situacija. Učinkovita procjena će razmotriti i izbalansirati potrebe i želje pojedinca, grupe i organizacijske jedinice te će stvoriti akcijski plan. Većina radnih mjesta uključuju niz vještina koje se mogu poboljšati putem prakse, mogu se vrednovati i razvijati u cilju pružanja kvalitetnije usluge. Napredovanje je logično slijed, čime pojedinac pokaže želju za učenjem i razvijanjem vještina kroz korištenje raznih treninga, te ako je to prepoznato od strane supervizora, menadžera i putnika na brodu.<sup>65</sup>

<sup>64</sup> <http://www.cruiselinesjobs.com/opisi-poslova/>(19.02.2014.)

<sup>65</sup> Gibson, P., op.cit., str.155

Upravljanje i administracija hotelskih usluga na suvremenom brodu za kružna putovanja mora biti sinkronizirano i pomno isplanirano. Brodsko osoblje sudjeluje u nizu aktivnosti i zadataka koje zahtijevaju kontinuiranost izvođenja, kako bi se nudio visok stupanj usluge. Da bi se postigli ti ciljevi, pojedinci koji rade na brodu moraju funkcionirati kao tim, te se naglašava pojam integracija djelatnosti i osoblja pri izvođenju poslova na brodu.

#### **4.5. ADMINISTRATIVNA PODRŠKA SA KOPNA/ URED ZA KRUŽNA PUTOVANJA**

Kako bi se postigla koordinacija svih subjekata uključenih u formiranje turističkoga proizvoda, a posebno suradnja između privatnoga i javnog sektora, aktualna je ideja o osnivanju udruge kojoj bi članovi bili lučke i gradske vlasti, turističke agencije i ostali nositelji gospodarske djelatnosti, a bavila bi se svim navedenim pitanjima od zajedničkog interesa povezanim s kruzinom, kao što su: rješavanje problema gradskog prometa, organiziran i ciljan marketinški istup i stvaranje imidža kontrolom kvalitete i cijene, osmišljavanje i obogaćivanje turističke ponude, proučavanje potrošačkih stavova i razine zadovoljstva. Funkcije i aktivnosti DCMC-a:<sup>66</sup>

- ↪ promocija destinacije,
- ↪ definicija strateškoga marketinškog plana,
- ↪ organizacija dobrodošlice brodovima na kružnim putovanjima,
- ↪ izradba prijedloga za projekte unapređenja lučke infrastrukture i suprastrukture,
- ↪ organiziranje dobrodošlice za putnike na kružnim putovanjima,
- ↪ informiranje i profesionalno usavršavanje,
- ↪ koordinacija aktivnosti od zajedničkog interesa,
- ↪ jamstvo sigurnosti u destinaciji,
- ↪ marketinška istraživanja i analize,
- ↪ definiranje standarda i izdavanje certifikata,
- ↪ istraživanje zadovoljstva potrošača.

---

<sup>66</sup> V. Đurković, op.cit., str. 38

Sustav za nadzor i upravljanje pomorskim prometom (Vessel Traffic Monitoring and Information System) ili VTMISS sustav je složeni tehnički i informacijski sustav namijenjen praćenju, upravljanju i organizaciji cjelokupnog pomorskog prometa u unutarnjim morskim vodama, teritorijalnom moru i zaštićenom ekološko-ribolovnom pojasu Republike Hrvatske koji se sastoji od pomorskog obalnog sustava automatske identifikacije brodova (Coastal Automated Identification of Ships System), pomorskog radarskog sustava (VTS Radar System), pomorskog radio-komunikacijskog sustava, te drugih sustava kojima se osigurava uvid u plovidbene okolnosti na moru i ostvaruje interakcija s učesnicima pomorskog prometa. Realizacija VTMISS sustava provodi se u značajnoj mjeri u sklopu Projekta "Sigurnost pomorskog prometa: Sustav pomorskog prometa (Vessel Traffic System- VTS) čini skup hrvatskih i međunarodnih propisa kojima se uređuje sigurna plovidba unutarnjim morskim vodama, teritorijalnim morem i zaštićenim ekološko-ribolovnim pojasom Republike Hrvatske koje provodi VTMISS služba. Prednosti za nadzor kružnih putovanja ogleda se u standardizaciji sigurnosti pomorskog prometa; uključenje Republike Hrvatske u obvezni SafeSeaNet<sup>67</sup> sustav Europske unije za razmjenu podataka iz područja pomorstva neposredno po pristupanju u Europsku uniju; postizanje razine administrativnih kapaciteta europskih obalnih država; smanjenje broja pomorskih nesreća na moru, značajno poboljšanje rezultata akcija traganja i spašavanja na moru, poboljšanje učinkovitosti u intervencijama kod iznenadnih onečišćenja mora s brodova; kao i smanjenje onečišćenja mora s brodova.<sup>68</sup>

Također, administrativnu podršku sa kopna mora biti zagarantirana kada se putnici sa kruzera upute na izlete po obali. Prodaja izleta, ured za obalne izlete služi kao i ured za informiranje turista i putnička agencija. U svom kapacitetu kao informacijska točka, često dobiva upite o informacijama o lukama uplovljavanja, uključujući i informacije o udaljenosti centra grada do broda ili kompliciranim informacijama o carini i običajima. Većina tih ureda imaju baze podataka o takvim informacijama kako bi se moglo odgovoriti na sva pitanja ali i širiti tu bazu podataka. Kao putnička agencija osoblja može organizirati hotelski smještaj ili rezervirati daljnji putnički raspored kao što su avionske karte, karte u vlaku ili organizirati taxi ili trajekt. Ova strana posla generira zaradu kroz komisije na prodaju. Neke kompanije imaju odvojene putničke agencije na obalama koje se bave svim zahtjevima i potrebama putnika.<sup>69</sup>

---

<sup>67</sup> SafeSeaNet je pomorski informacijski sustav Europske unije za razmjenu podataka u pomorskom prometu.

<sup>68</sup> <http://www.mppi.hr/default.aspx?id=6238> (19.02.2014.)

<sup>69</sup> Gibson, P., op.cit., str.86



## 5. TENDENCIJE RAZVOJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KRUIZING DESTINACIJAMA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Upravljanje kruzing turizmom u hrvatskoj zahtjeva integralni pristup, zbog utjecaja mnogobrojnih čimbenika ključnih za pomorsko-gospodarske djelatnosti i zbog njegovog nacionalnog značaja. Kako je riječ o trajnom procesu upravljanja resursima u obalnim i morskim područjima, potrebna je prateća pomorska politika, prostorno planiranje, uključujući i prometni sustav, u suradnji s održivim razvojem i svim njegovim posebnostima. .

Integralno upravljanje pomorskim dobrom u sklopu integralnog upravljanja obalnim i morskim područjima jača među sektorske aktivnosti te vodi računa o vrijednostima, tradiciji, potrebama i prioritetima prilikom određivanja ciljeva razvoja i upravljanja obalnim područjima. U pristupu integralnom upravljanju pomorskim dobrom u sklopu upravljanja obalnim i morskim područjima potrebno je posebno naglasiti nekoliko načela:<sup>70</sup>

- ↳ Obalno područje jedinstven je sustav resursa, koji zahtijeva posebne upravljačke i planerske pristupe.
- ↳ Osnovni cilj upravljanja obalnim resursima je očuvanje resursa u cilju dugoročnog korištenja.
- ↳ Sve razine vlasti u okviru države moraju sudjelovati u upravljanju i planiranju obalnih područja.
- ↳ De lege ferenda jedinice lokalne samouprave općine, gradovi i županije trebaju sudjelovati u upravljanju i zaštiti pomorskog dobra s utvrđenim pravima i obvezama.
- ↳ Lokalnim javnim lučicama i športskim lukama trebaju upravljati neposredno jedinice lokalne samouprave, što je uobičajena praksa u svijetu.

Kako bi se sveobuhvatno razmotrila ova grana turizma, potrebno je izbalansirali sve negativne i pozitivne učinke koje sa sobom donosi kruzing turizam u hrvatskoj. Trenutna turistička ponuda prožeta je sadržajima koji prate prirodne značajke, među kojima je glavni faktor Jadran. U pravilu je hrvatski turizam obilježen turističkim proizvodima koji su potpuno prilagođeni prirodnim i povijesnim posebnostima primorja. Uz more i sunce, prateća

---

<sup>70</sup> Kundih, B.: „Pomorsko dobro pripada svim ljudima“, **Kraljica mora**, Rijeka, br. 1. godina 1., Rijeka, 2004., str. 22.

turistička djelatnost koja obilježava hrvatski turizam je ugostiteljstvo, promet i posredovanje, dok su nažalost posredne djelatnosti (kultura, sport, zdravstvo i sl) zapostavljene. Sva se dobra koja se koriste u turizmu moraju koristiti planski i razumno. Njihovim intenzivnim korištenjem dobara osiguravamo brzu zaradu, ali to vodi do ekoloških problema.

Uz turizam se najčešće vezuju negativni utjecaji tj. okoliš, no postoje i oni pozitivni. Kao pozitivni i izravni utjecaji od turizma, uz društvenu i gospodarsku korist, na okoliš se smatra : <sup>71</sup>zaštita spomenika, zgrada, zidina (npr. Kineski zid, piramide u Egiptu, dubrovačke zidine, Taj Mahal u Indiji), stvaranje nacionalnih parkova i parkova prirode (Yellowstone u Americi, Las Canadas na Tenerifi ma, Maasai Mara nacionalni rezervat u Keniji, Nacionalni park Plitvice), zaštita grebena i plaža, kao što su Velik greben u Australiji, Kornati, održavanje šuma New Forest u Velikoj Britaniji, Colo i Suva u Fijiju. Negativni štetni utjecaji turizma na okoliš imaju utjecaj na kvalitetu vode, zraka, i razinu buke. Posebno veliku štetu čine otpadne fekalije, a zagađenja motora sa unutrašnjim izgaranjem za brodove, hotele, rashladne uređaje bitno utječu na kvalitetu zraka. Razina buke je također važna poglavito ako se uzmu urbane sredine, noćni klubovi, pojačani cestovni i željeznički promet.

Procjena utjecaja na okoliš dio je procesa integralnog planiranja svih proizvodnih aktivnosti (kao što je i pomorsko-putnička lučka usluga) i svakog projekta za koji se smatra da ima utjecaj na navedene čimbenike. Sastavni je dio svake investicije u infrastrukturu i suprastrukturu, pa tako i investicije rekonstrukcije ili izgradnje putničke luke i terminala, utjecaj buduće investicije na okoliš, pa takva studija mora zadovoljiti kriterije gospodarskoga i društvenog napretka, ali uz sve mjere zaštite okoliša.<sup>72</sup> Pomorska krstarenja kao grana turizma se mogu promatrati u okviru različitih regulacija glede zaštite okoliša. Iako se svrstavaju pod “jurisdikciju“ pomorskih propisa i IMO organizacije odnosno MARPOL-a, ne mogu se izuzeti iz globalnog okvira zaštite okoliša. Pomorska krstarenja kao dio turizma imaju svoje specifičnosti poglavito ako se uzme njihov utjecaj na okoliš. Svjetska organizacija za zaštitu divljeg života (World Wildlife Foundation, engl.), je upozorila na utjecaje koje uzrokuju kruzari na okoliš:<sup>73</sup>

- zagađenje zraka,
- zagađenje kroz otpadne vode,
- zagađenje kroz otpad,

---

<sup>71</sup> BeniĆ, I., :“Utjecaj pomorskih krstarenja na turističku destinaciju“, **Poslovna izvrsnost**, Vol.5 No.2 Zagreb, God. 2011, str. 53.

<sup>72</sup> Jugović, A., Kesić, B., Jakomin, I.,op.cit., str. 7

<sup>73</sup> BeniĆ, I., op. cit., str. 54.

- emisiju balastnih voda,
- zagađenje od zaštitnih boja oplata broda,
- fizičku štetu podvodnih oblika,
- oštećenje vegetacije,
- uznemirenje divljeg života,
- oštećenje povijesnih znamenitosti,
- oštećenje geoloških znamenitosti

Konkretno kruzing turizam u hrvatskoj je najzastupljeniji u Dubrovačkoj regiji, luka Gruž i luka Dubrovnik, te će se navesti pozitivni i negativni učinci koji su se odrazili na to područje.

Positivno je, sudeći prema procjenama za 2014. dolazak od oko 60 tisuća putnika, a do 2017 broj putnika planira se povećati na 1,5 milijuna. Putnici s kruzera u luci troše u prosjeku 61 euro, a trend u svijetu je takav da se grade sve veći i veći kruzери s većim kapacitetom prihvata putnika. Istaknuto je kako cijenom Lučka uprava stimulira duži ostanak kruzera u luci, što ima za posljedicu veću potrošnju putnika u Dubrovniku.

Iznesen je podatak kako je u Dubrovačkoj luci tijekom 2012. zbrinuto 6.273 metra kubična krutog smeća sa kruzera, 860 kubika otpadnih voda, te 106 kubika motornih ulja. Za naglasit je kako nema adekvatnog odlagališta smeća, nego je deponirano na brežuljak Grabovica. Također, rečeno je kako je opravdano sumnjati da kruzери u Jadranu čine razne prekršaje, koji nisu sankcionirani, a kao dokaz toj tvrdnji dao je podatke američke obalne straže, koja raspolaže satelitima, brodovima i vrhunskim nadzorom u kojoj je zabilježeno 104 slučaja nedozvoljenog odlaganja otpada sa kruzera. Vrlo zabrinjavajuća činjenica da je podmorje Gruške luke vrlo vjerojatno zagađeno teškim metalima kao što su cink i bakar, koje otpuštaju premazi sa dna velikih brodova.<sup>74</sup>

Postojeće stanje i razvoj kruzing turizma u Dubrovniku treba promatrati u širem kontekstu. Grad Dubrovnik suočava se s problemom velike koncentracije brodova i putnika u kratkom vremenskom razdoblju i problemom neodgovarajuće organizacije prihvata putnika i brodova u destinaciji. Sve više mega brodova, velika koncentracija brodova u luci, ograničene mogućnosti za prihvata velikih brodova otvaraju pitanje jesu li veći pozitivni ili negativni učinci kruzing turizma na stacionirani turizam, na gospodarstvo, na život lokalnog

---

<sup>74</sup> <http://www.dubrovniknet.hr/novost.php?id=27233> (19.02.2014)

stanovništva, na okoliš turističke destinacije. Ulaganjem isključivo u razvoj lučke infrastrukture za prihvat brodova i putnika i poboljšanjem organizacije u lukama nije moguće riješiti problem negativnih utjecaja kruzing turizma. Istovremeno pristajanje više brodova u luci i veći broj putnika s kruzera u Dubrovniku iziskuje bolju organizaciju prihvata, čvršću suradnju svih sudionika izravno i neizravno uključenih u kruzing i uspostavljanje tijela koje će upravljati kruzing turizmom u Dubrovniku.

Koliko su hrvatske luke pogodne kao kruzing destinacije je upitno, te je ovisno o ciljevima razvoja ukupnog hrvatskog turizma. Opredjeljenje za jednu turističku granu isključuje druge oblike turističke djelatnosti u određenoj regiji. Tako bi kruzing turizam u jednoj turističkoj regiji isključio selektivni turizam, koji je značajno prihvatljiviji u pogledu očuvanje okoliša, kulturne i prirodne baštine. Sustava upravljanja kruzing destinacijama u republici hrvatskoj je nedorečen, nedostaje strateško planiranje, restrukturiranje turističkog gospodarstva, razvojne projekte prema regijama i konkurentnost turizma. Kruzing turizam je dobrodošla pojava koja se uz politiku održivog razvoja može veoma dobro eksploatirati u RH, ali samo ako se problematici pristupi planski i organizirano, kako bi se maksimizirali pozitivni učinci poput gospodarske koristi, a oni negativni sveli na minimum.

## 6. ZAKLJUČAK

Na mnogo načina kruzing industrija odražava prednosti koje su se pojavile kao rezultat neumornog rasta povezanog sa globalizacijom. Dok moćne korporacije brinu o resursima kako bi zadržali korak s stalnim zahtjevima, kao i investicijama u nove brodove, Hrvatska kao pomorska i turistička zemlja treba brinuti o gospodarskim, ekološkim i socijalnim utjecajima koji kruzing turizam nosi sa sobom. Kruzing turizam u svijetu, pa tako i u Republici Hrvatskoj u znatnom je porastu. Povećanje prometa putničkih brodova za kružna putovanja povoljno utječe na gospodarstvo RH, a time i na socijalno zadovoljstvo. Međutim, s porastom prometa putničkih brodova raste i njihov negativan utjecaj na okoliš: more, kopno i zrak. Model integriranog upravljanja kretanjem brodova i putnika i ustroj upravljačkog, savjetodavnog i koordinacijskog tijela negativni utjecaj može nadzirati, te se on može sankcionirati.

Udio Hrvatske u svjetskim kružnim putovanjima nije osobito zapažen, no postoji zanimanje za hrvatske posebnosti, samo treba poduzeti korake da se hrvatska ponuda približi inozemnoj potražnji. Mjere u funkciji podizanja konkurentnosti ukupnog hrvatskog turizma i hrvatskog turističkog proizvoda odnosile bi se na učinkovitost upravljanja destinacijskim proizvodom, povećanje kvalitete usluživanja i profitabilnosti poslovanja pojedinačnih gospodarskih subjekata. Dok je turistički sadržaj zasnovan na suncu i moru sa pratećim restoranima i gastronomijama, sportskim sadržajima (biciklizam, planinarenje, ronjenje i dr.), izletima i ostalim skromnim sadržajima, kulturni, zdravstveni, kongresni, vjerski, ekoturizam i lovni i ribolovni turizam su u značajnom dijelu zanemarene grane turizma. Nabrojani oblici turizma, također imaju velikog potencijala za razvoj kao i kružna putovanja, s obzirom na dugu kulturnu tradiciju, vrijednu baštinu i prirodna bogatstva i ljepote hrvatske.

Hrvatski turizam treba postati brand sam za sebe, koji će se sa jedne strane isticati jedinstvenošću kulturne baštine i urbane vrijednosti prostora, tako ju je istovremeno potrebno zaštititi od prekomjerne eksploatacije. Potpuno integrirano upravljanje kružnim putovanjima u hrvatskoj podrazumijeva visoko razvijen, efikasan, siguran, ekološki prihvatljiv i moderan prometni i komunikacijski sustav koji najbolje iskorištava prometni i geografski položaj Republike Hrvatske.

Pogodnost kruzing turizma za hrvatsko gospodarstvo, ekologiju i sociokulturnu održivost nedovoljno je istraženo. Upitno je koliko bi Hrvatska i njezine institucije bile kompetentne za pratiti tempo koji nalažu svjetski trendovi na tržištu kružnih putovanja, a

istovremeno dugoročno nadzirali utjecaje na ekonomsku, ekološku i socijalnu sferu. Integrirani pristup podrazumijeva i upravljanje turističkom destinacijom, tako bi u slučaju kruzing turizma Hrvatska trebala istražiti javni utjecaj i interes utvrditi lokacije i regije pogodne za eksploataciju. Nadalje razraditi strategiju sa informacijama o troškovima okoliša i troškovima kvalitete, kao temelj za organizacijski ustroj i destinacijski menadžment. Uključiti glavne sudionike i nositelje turističke ponude u cilju koordinacije sadržaja i oblikovanju toka turističke sezone tj. turističke stručnjake, lokalno stanovništvo i turiste. Promicanju koncepta održivog razvoja i naglasak na osiguranje informacijske baze o naturalnim (buka, voda za kupanje, prirodni resursi, kulturno-povijesna baština i sl.) i vrijednosnim elementima takvog pristupa (troškovi okoliša, troškovi kvalitete i sl.) neophodno je, te zahtjeva angažirani pristup svih sudionika i nositelja turističke ponude.

## LITERATURA

### KNJIGE:

1. Gibson, P., :**Cruise Operations Management**, Courtesy of Elsevier, Inc., 2006.
2. Kesić, B., Jugović, A.: **Menadžment pomorskoputničkih luka**, Pomorski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2006.

### ČASOPISI:

3. Benić, I.: “Analiza najpoznatijih kruzing destinacija u svijetu”, **Ekon. Misao praksa DBK**, Dubrovnik, 2009.
4. Benić, I.: “Utjecaj pomorskih krstarenja na turističku destinaciju“, **Poslovna izvrsnost**, Zagreb, 2011.
5. Institut za turizam: „Studija održivog razvoja kruzing turizma u Hrvatskoj“, Zagreb, 2007.
6. Jugović, A., Lončar, S., : „Model racionalnog upravljanja pomorskoputničkim lukama Republike Hrvatske“, **Ekonomska misao i praksa**, 2008.
7. Jugović, A., Kesić, B., Jakomin, I.: “Organizacija i razvoj pomorsko-putničkih luka“, **Informatologia. 40**, 2, 2007.
8. Luković, T.: „Nautički turizam, defirniranje i razvrstavanje“, **Ekonomski pregled**, 2007.
9. Luković, T.: “Analiza razvoja svjetskog i hrvatskog cruisinga”, **Naše more**, god. 55, br. 5-6, 2008.

### INTERNET:

10. <http://www.portdubrovnik.hr/index.php?act=1&lnk=2&lan=hr#2>
11. <http://www.vecernji.hr/zanimljivosti/porinut-najveci-kruzer-na-svijetu-pet-puta-veci-od-titanika-43191>
12. <http://www.theluxurycruisecompany.com/luxury-cruise-destinations/>
13. <http://www.scribd.com/doc/122501025/Tehnologija-Putnickog-Prijevoza-Nastavni-Materijali>
14. <http://www.upuhh.hr/docs/upuhhHR/documents/86/Original.pdf>
15. <http://www.mint.hr/UserDocsImages/SAZETAK-Studija-kruzing.pdf>
16. <http://www.traveldailynews.com/news/article/58607/the-state-of-the-cruise#sthash.GmlWYeMG.dpuf>

17. <http://www.nee.gr/downloads/175EC%20cruise%20report%202012.pdf>
18. <http://www.cruisemarketwatch.com/>
19. <http://www.f-cca.com/downloads/2013-cruise-industry-overview.pdf>
20. [http://www.7blueseas.com/destinations/regionsnew\\_parent.asp?rid=6](http://www.7blueseas.com/destinations/regionsnew_parent.asp?rid=6)
21. [http://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2013/05-01-04\\_08\\_2013.htm](http://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2013/05-01-04_08_2013.htm)
22. [http://portsplit.com/novo/wp-content/uploads/25-Cruising-S-2002-2012\\_png.html](http://portsplit.com/novo/wp-content/uploads/25-Cruising-S-2002-2012_png.html)
23. <http://portdubrovnik.hr/statistika/?idKat=2&godina=2013>
24. <http://www.soundset.hr/vijesti/istra/nauticki-turizam-u-rovinju-obara-rekorde>
25. <http://www.tovima.gr/files/1/2013/10/17/2013-10-17%20Piraeus%20Event%20Winter%20Cruise-Statistics-1.pdf>



## POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1. Utjecaj kruzing turizma na gospodarstvo destinacije.....	6
Slika 2. Najveći kruzer na svijetu-Oasis of the Seas .....	10
Slika 3. Regije za kružna putovanja u svijetu.....	12
Slika 4. Kapacitet svjetskog tržišta kružnih putovanja.....	17
Slika 5. Geografski položaj, luke i otočna skupina Kariba .....	20
Slika 6. Ukupno kretanje putnika prema Europskim regijama i lukama u 2013. godini.....	21
Slika 7. Top 10 Svjetskih luka za kružna putovanja u 2013.....	22
Slika 8. Ulaganja u industriju kružnih putovanja za 2013-2014. godinu .....	23
Slika 9. Procijenjeni prihod u USD-ima prema regijama za kružna putovanja.....	24
Slika 10. Kružna putovanja stranih brodova u RH po mjesecima u 2012. i 2013.....	25
Slika 11. Luka Dubrovnik .....	29
Slika 12. Luka Split .....	32
Slika 13. Luka Pula .....	35
Slika 14. Luka Rovinj.....	37
Slika 15. Luka Zadar Gaženica .....	40
Slika 16. Svjetski itinerari kružnih putovanja .....	46
Slika 17. Radna hijerarhija na brodu .....	50

## POPIS TABELA

Tabela 1. Putnici prema regijama na svjetskim kružnim putovanjima.....	19
Tabela 2. Top 10 članica MedCruise-a u 2012. godini .....	28
Tabela 3. Putnici sa kružnih putovanja u luci Dubrovnik u razdoblju od 2011 do 2014. godine.....	31
Tabela 4. Ukupan broj putnika po lukama za vrijeme ljetne sezone u 2013. godini .....	36
Tabela 5. Promet brodova u luci Rovinj prema vrsti prijevoza za razdoblje od 2009-2013. godine .....	38

61

Tabela 6. Kružna putovanja u luci Zadar od 2008.-2013. ....	41
---	----

## **POPIS GRAFIKONA**

Grafikon 1. Globalni rast putnika u razdoblju od 2007 do 2014.....	18
Grafikon 2. Kružna putovanja luke Dubrovnik od 2011 do 2014. ....	30
Grafikon 3. Promet putnika na kružnim putovanjima u luci Split od 2002. do 2012.....	33
Grafikon 4. Struktura pristalih brodova u 2013.godini .....	39