

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

SANDI KRUH

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

TRŽENJE POTNIŠKEGA
TERMINALA KOPER

Sandi Kruh

POVZETEK

Križarjenje pridobiva vse večji pomen v svetovni turistični ponudbi. Družbe za organizacijo križarjenj nenehno širijo in izboljšujejo ponudbo ter oblikujejo nove programe potovanj. Iz obstoječih podatkov o razvoju turizma je razvidno, da je Sredozemlje najhitrejši rastoči trg križarjenj na svetu, zato dobiva tudi potniški terminal v pristanišču Koper vse večji pomen. Slovenija lahko na izredno dinamičnem trgu mednarodnih krožnih potovanj hitro postane prepoznavna kot nov in svež turistični kraj, ki ima dobro geografsko lego, dobro dostopnost, potrebno infrastrukturo, visoko kakovost storitev, konkurenčne cene ter dovolj privlačne kulturnozgodovinske in naravne danosti. Za uspešen razvoj križarjenja so poleg kakovostnega pristanišča potrebni tudi hotelska in gostinska ponudba, prireditve, izleti, raznovrstna ponudba zanimivih in krajevno značilnih turističnih proizvodov ter usklajeno delovanje vseh gospodarskih družb, samostojnih podjetnikov, društev in institucij, potrebnih za uspešen razvoj, trženje in izvajanje dejavnosti, povezanih s križarjenjem. Konkurenčnost, privlačnost in prepoznavnost potniškega terminala Koper in s tem tudi Slovenije se lahko poveča s specifično in raznoliko ponudbo.

Ključne besede: trženje, križarjenje, potniški terminal Koper, trendi, turistični kraj, turizem, potniške ladje

SUMMARY

In the global tourist facilities cruising is becoming more and more important. Companies organizing cruising are expanding and improving the new tour programs constantly. The trends are showing that the Adriatic sea is the fastest growing cruise market in the world, which gives to Koper the unique opportunity to expand. In this extremely dynamical market of international circular trips, Slovenia can easily become recognizable as a new fresh destination with good geo-strategic position, good infrastructure and accessibility combined with high-quality services, competitive prices and rich cultural, historical and natural treasures. For a successful development of cruising a quality port is needed combined with variety of different events, excursions, hotel resorts and attractive offer of tourist products. Only the concentrated actions of all subjects and institutions can bring to a successful grow in activities related to cruising. Competitiveness, attractiveness and recognisability of Port of Koper and Slovenia can be increased with the specific and diverse offer.

Key words: marketing, cruising, passenger terminal Koper, trends, destinations, tourism, cruise ships

UDK: 339.138:656.072(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev obravnavanega problema in teoretična izhodišča.....	1
1.2	Namen in cilji diplomskega dela.....	2
1.3	Metode za doseganje ciljev diplomskega dela.....	2
1.4	Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema.....	2
2	Definicije in vrste pristanišč	3
2.1	Potniška pristanišča	5
2.1.1	Potniška pristanišča in njihov zgodovinski razvoj.....	5
2.1.2	Potniški terminal Koper	7
2.1.3	Vključevanje potniškega terminala na trg križarjenj.....	8
2.1.4	Dejavnosti potniškega terminala Koper	9
2.1.5	Cilji potniškega terminala Koper	9
2.2	Soodvisnost potniškega prometa in potniških pristanišč.....	10
3	Turistični proizvod križarjenje	12
3.1	Vrste križarjenj	13
3.2	Vrste potniških ladij	14
3.3	Značilnosti križarjenj.....	14
3.4	Trendi križarjenj	15
4	Trženje potniškega terminala Koper na trgu križarjenj	17
4.1	Potniški terminal Koper kot pristanišče postanka	19
4.2	Potniški terminal Koper kot matično pristanišče	21
5	Swot analiza	23
6	Intervju	26
7	Sklep	30
	Literatura	33

PREGLEDNICE

Preglednica 1: Mednarodno povpraševanje po križarjenjih v obdobju 1998 - 2008	16
Preglednica 2: SWOT analiza	23

1 UVOD

1.1 Opredelitev obravnavanega problema in teoretična izhodišča

Ministrstvo za gospodarstvo (2006, 4) pravi, da turizem predstavlja pomembno razvojno in poslovno priložnost za Slovenijo, ki je vstopna točka na Jadranu, hkrati pa tudi skrajno severna točka do turističnih zanimivosti in znamenitosti srednje Evrope, z dobro dostopnostjo in močnim zaledjem. Slovenija ima dober izhodiščni položaj, da postane prepoznavna kot turistični kraj ladij za križarjenje na področju Sredozemlja, s točno določenim proizvodom, videzom in za točno določene skupine potnikov in v tem različna od drugih turističnih namembnih krajev.

Trženje storitev se razlikuje od trženja izdelkov, ker imajo storitve druge značilnosti. Storitve so za razliko od izdelkov neopredmetene, ne moremo ločiti proizvodnje in potrošnje, so spremenljive in minljive. Trženje v turizmu je še posebej svojevrstno, ker ima turistični izdelek nekatere posebne značilnosti oziroma je kombinacija izdelkov in storitev (Konečnik Ruzzier 2010,13). Povpraševanje po večini turističnih izdelkih je neenakomerno (sezonsko), turistični izdelek pa je sestavljen iz več izdelkov oziroma storitev.

Križarjenje kot oblika turistične ponudbe pridobiva vse večji pomen tako v svetovnem turizmu kot tudi v slovenskem turizmu. *»Gre za turistični proizvod, ki ga oblikujejo številni deležniki kot so pristanišče, turistični in s turizmom povezani ponudniki, trgovci, gostinci, transportna podjetja, agenti, lokalna skupnost itd.«* (Slovenska turistična organizacija 2007a, 7)

Čeprav je v predhodnem odstavku omenjeno, da križarjenje pridobiva na svojem pomenu tako v svetu kot tudi v Sloveniji, je v Sloveniji še relativno nov tržni izdelek, ki je kljub pozitivnemu in hitremu odzivu še vedno v začetni fazi oblikovanja oziroma uveljavljanja na mednarodnem tržišču. Zato je ključnega pomena pri razvoju in trženju križarjenj strateški pristop. Le s pravilnim strateškim pristopom se lahko Slovenija kot tudi Koper kot potniški terminal izogneta vsem težavam, do katerih lahko pride, če se prehitro in brez razvojnega načrta odpreta številnim družbam in ladjam za križarjenje, kar posledično lahko vodi v velike organizacijske težave in v preobremenitev okolja in nosilnih zmogljivosti posameznih namembnih krajev.

»Potniško potovanje z ladjo je plovba po morskih ali notranjih vodnih plovnih poteh po vnaprej določeni poti.« (Cartwright in Baird 1999, 18) Glavni nameni križarjenja so predvsem razvedrilo, sprostitev, spoznavanje novih krajev in njihovih kulturnih in naravnih znamenitosti.

1.2 Namen in cilji diplomskega dela

Namen projektne naloge je predstaviti in proučiti tržni proizvod križarjenja, smernice razvoja križarjenj, potniški terminal Koper, njegov sedanji položaj in njegovo vlogo na trgu križarjenj.

Cilja projektne dela sta prikaz ključnih nalog potniškega terminala Koper, prikaz načinov trženja potniškega terminala Koper, in sicer kot pristanišča postanka in kot matičnega pristanišča, kakršen naj bi Koper postal v prihodnosti ter ugotovitev konkurenčnosti potniškega terminala Koper v primerjavi z ostalimi pristanišči, kot sta na primer Dubrovnik, Benetke itd.

1.3 Metode za doseganje ciljev diplomskega dela

V projektne nalogi sem se osredotočil izključno na potniški terminal Koper, zato rezultati niso prenosljivi na druge primere. V prvem delu sem izhajal iz obstoječe literature, v drugem delu oziroma v praktičnem delu pa sem uporabil SWOT analizo, metodo intervjuja in metodo analize virov. Analize sem izvedel s pomočjo razpoložljivega materiala in sekundarnih virov.

1.4 Predpostavke in omejitve pri obravnavanju problema

Predvidevam, da sem imel na razpolago dovolj virov oziroma literature s katero sem pridobil dovolj podatkov za teoretični del diplomske naloge ter da sem v empiričnem delu naloge s pomočjo SWOT analize nazorno prikazal prednosti in slabosti potniškega terminala ter hkrati prikazal določene priložnosti in razvojne možnosti, ki jih ima potniški terminal v Kopru na voljo, da postane še bolj konkurenčen v primerjavi z ostalimi potniškimi terminali v bližini Kopra. S pomočjo intervjuja pa sem v nalogi prikazal povezanost turističnih dejavnosti na potniškem terminalu in njihov doprinos k zadovoljstvu potnikov potniških ladij.

2 DEFINICIJE IN VRSTE PRISTANIŠČ

V najširšem smislu je pristanišče naravno ali umetno zaščiten morski, rečni, kanalski ali jezerski bazen, kjer ladje:

- najdejo zaščito pred valovi, slabim vremenom,
- lahko natočijo gorivo, natovorijo hrano ali vodo,
- opravijo manjša popravila,
- opravijo varno in hitro iztovarjanje, natovarjanje ali pretovor blaga in potnikov,
- kjer se lahko spočije posadka.

Sodobna pristanišča pa poleg naštetih dejavnosti omogočajo opravljanje vseh dejavnosti, ki jih lahko zahtevajo sodobne tehnologije in ekonomika pomorskega prometa.

Mnogo avtorjev je poskušalo podati kratko definicijo pristanišča, vendar nobena definicija ne zajema vseh nalog, ki jih pristanišče lahko opravlja, saj se z razvojem prometno-tehnološkega procesa, industrije in trgovske naloge pristanišča spreminja tudi sama definicija pristanišča.

Dundović in Kesić (2001, 17) pravita, da je pristanišče lahko prometno vozlišče – vodni in z vodo neposredno povezan prostor z zgrajenimi in nezgrajenimi obalami, valobrani, stroji in napravami ter drugimi objekti, namenjenimi pristajanju, sidranju in zaščiti ladij, natovarjanju in iztovarjanju blaga in potnikov, skladiščenju in drugemu rokovanju z blagom, proizvodnji, plemenitenju in dodelavi blaga ter drugim gospodarskim dejavnostim, ki so s temi dejavnostmi v medsebojni ekonomski, prometni in tehnološki vezi.

Pristanišča razvrščamo v posamezne skupine glede na njihov zemljepisni položaj, glede na nalogo, ki jo opravljajo, glede na vodostaj, način gradnje, velikost, vrsto prometa in drugo. Najpomembnejša delitev pristanišč je glede na vrsto oziroma naloge, ki jo opravljajo:

- potniška,
- tovarna,
- mešana,
- ribiška,
- turistična,
- trgovska,
- industrijska...

»Potniško pristanišče je poseben podsistem pristaniškega sistema, ki kontinuirano s pomočjo specializiranih terminalov opravlja vkrcanje in izkrcanje potnikov, prtljage in avtomobilov.«
(Kesić in Jugović 2006, 7)

Po namenu jih delimo na pristanišča odprta za javni promet in pristanišča za posebne primere. Pristanišča odprta za javni promet so tista, ki jih pod enakimi pogoji smejo uporabljati vse fizične in pravne osebe v skladu z namenom in razpoložljivimi zmogljivostmi. Lahko so

lokalna, občinska ali mednarodna. Pristanišča za posebne primere pa so pristanišča, ki služijo posebnim potrebam. Delimo jih na:

- vojaška,
- pristanišča državnih organov,
- pristanišča navtičnega turizma,
- trgovska,
- industrijska,
- športna,
- potniška,
- ribiška,...

Glede na carinski režim jih delimo na:

- carinska pristanišča, v katerih velja enotni carinski režim pomorske države,
- svobodna pristanišča, kjer so nekatera popolnoma izključena iz carinskega režima države v kateri se pristanišče nahaja, nekatera pa imajo prosto carinske cone;

Glede na upravljanje in uporabo pa jih delimo na:

- javna,
- javno-zasebna,
- zasebna.

Dundović in Kesič (2001, 17) pravita, da lahko pristaniški sistem opredelimo kot svetovni prometni sistem, v katerem se izvaja izmenjava osnovnih nosilcev pomorskega in kopenskega prometa. Pristaniški sistem je sestavljen, dinamičen, odprt in organizacijski sistem z vsemi tehničnimi elementi, potrebnimi za izvajanje najprimernejšega pretovornega procesa in upravljanja s tem procesom.

Potrebno je preučevati pristaniški sistem povezano in pri tem upoštevati notranje in zunanje dejavnike. Da bi sistem deloval pravilno in zagotavljal uresničevanje postavljenih ciljev, morajo vsi elementi pristaniškega sistema delovati usklajeno in povezano. Ti elementi skupaj tvorijo dinamičen sistem, ki ga sestavljajo pristaniška infrastruktura in suprastruktura, prevozna sredstva, tehnologija in organizacija dela.

Pristaniška infrastruktura služi vsem, ki opravljajo aktivnosti v pristanišču (gospodarske družbe, uprava pristanišča ...), sestavljajo pa jo vsa nepremičninska sredstva za delo v pristanišču oziroma vsi pasivni objekti, ki ne proizvajajo pristaniških storitev, temveč služijo za organiziranje in upravljanje pristaniških dejavnosti. Pristaniška suprastruktura pa je sestavljena iz vseh objektov in sredstev za delo, ki služijo za prekladanje blaga, skladiščenje in nekatere predelave ali dodelave na blagu. Imenujemo jih tudi aktivni objekti, ker jih neposredno uporabljamo v proizvodnji pristaniških storitev.

Pristaniška premična mehanizacija je skupen izraz za vso premično mehanizacijo (transportna sredstva in naprave), ki služi za natovarjanje, iztovarjanje ali pretovarjanje blaga.

Terminal je mesto na začetku ali na koncu transportne poti za prihod in sprejem potnikov ali za sprejem in rokovanje z blagom. Terminali predstavljajo tehnično-tehnološko in organizacijsko celoto v sistemu pristanišča. So infrastrukturni objekti, kjer se srečujejo in križajo različne prometne veje s ciljem zadovoljevanja prometnih, pretovornih, skladiščnih, gospodarskih, trgovskih in drugih spremljajočih dejavnosti.

Z razvojem svetovnega gospodarstva in svetovnega prometnega sistema se spreminjata tudi vloga in pomen pristanišč. Ena od najpomembnejših nalog pristanišča je, da spremlja vse spremembe in se jim poskuša najhitreje prilagoditi. Danes so pristanišča pomembni centri, kjer se srečujejo promet, trgovina, industrija in turizem.

2.1 Potniška pristanišča

»Potniška pristanišča so sestavni del logistične verige, ki s potniškim ladjevjem opravljajo organiziran prevoz potnikov po vodnih poteh z uporabo specialnih terminalov in posebnih ladij.« (Kesić in Jugović 2006, 1)

V razvojnem smislu je pomorski prevoz potnikov relativno mlada dejavnost v sodobnem razvojnem trendu. Potniki so najobčutljivejši predmet prevoza. So zelo zahtevni, vedno pričakujejo in iščejo udobnost, varnost, rednost, točnost ob vsem tem pa še ekonomičnost. Da bi lahko prevozniki zadovoljevali potrebe svojih potnikov, morajo stalno dvigovati raven svojih storitev oziroma širiti in dopolnjevati svojo ponudbo: modernizirati in razvijati potniške ladje in pristanišča, spreminjati organizacijo dela in upravljanja, povečevati svoje reklamne dejavnosti in povečevati obseg svojih storitev.

2.1.1 Potniška pristanišča in njihov zgodovinski razvoj

Zgodovina pomorske plovbe je hkrati tudi zgodovina pristanišč. Istočasno so se razvijali plovba po morju, gradnja ladij, pristanišča in pristaniška mesta. Z gotovostjo se lahko zatrdi, da je najstarejša zgodovina pristanišč tudi zgodovina civilizacije, ker so bila pristanišča vedno močna središča ekonomske moči, ki je bila odraz stopnje rasti neke družbe, proizvodnih zmogljivosti in družbenih odnosov v nekem določenem času.

Prvi podatki o pristaniščih segajo 3.500 let pred našim štetjem. Prvi pomorci so bili Egipčani, Feničani in Grki. Že tedaj so se začela razvijati pristanišča v današnjem pomenu – zaščiteno mesto na obali, kjer je ladja varna in kjer se lahko iztovori blago in izstopijo potniki. Ladje v tistem času so bile majhne, zato so bila tudi pristanišča v primerjavi z današnjimi manjša.

Ko sta se pomorski promet in trgovina začela hitreje razvijati oziroma povečevati, so postajale ladje vse večje. Zaradi povečanja velikosti ladij, so gradili večja pristanišča. Začeli so graditi kamnita, umetno zaščitena pristanišča, podobna današnjim. Pristanišča so postala center trgovine in močna gospodarska središča tistega časa.

V času rimskega cesarstva oziroma imperija je cvetela trgovina na kopnem in na morju in Rim je postal središče pomorstva. Rimska pristanišča so kot prva imela urejene priveze in valobrane in prvič v zgodovini se je pojavil pristaniški delavec kot samostojen poklic.

V 5. stoletju se je začel fevdalizem, upadla je pomorska trgovina, pristanišča so začela zamirati. Šele v 12. stoletju se je pomorska trgovina začela ponovno razvijati. Začeli so graditi večje in močnejše ladje in razvijati so se začela nova središča pomorske trgovine (Tunis, Genova, Benetke, Dubrovnik ...).

V 15. stoletju je postal promet samostojno področje, do tedaj je namreč bil del trgovine. Pojavili so se ladjarji, katerih glavna dejavnost je bila prevoz, oddajanje ladijskega prostora in nudenje prevoznih storitev. Odkritje Amerike, pot okrog Afrike ter druga velika odkritja konec 15. stoletja so močno vplivala na razvoj svetovne trgovine in pomorske plovbe. Zgrajena so bila številna nova pristanišča na obali Afrike, na obali Indijskega oceana, v severozahodni Evropi pa se je razvilo pristanišče v Antwerpnu in pa angleška pristanišča (London, Liverpool, Belfast).

V 18. stoletju so postajala vse bolj pomembna pristanišča v Severni Ameriki (New York, Boston, Baltimore ...). Vloga pristanišč je postajala vse pomembnejša.

Velik pomen za izgradnjo in razvoj pristanišč je imela železnica. Povzročila je korenite spremembe. Pomagala je pri izgradnji samih pristanišč, povezovala je pristanišča z zaledjem in s tem pripomogla k povečevanju prometa.

V času prevlade jadrnic v trgovski mornarici je bil prevoz potnikov le vzporedna dejavnost. Prevažali so jih le izjemoma, v manjšem številu. Šele izum parnika je omogočil organiziranje in delovanje rednih prometnih povezav med izbranimi pristaniškimi kraji.

Prve redne ladijske prometne povezave so vzdrževale plovni red v določenem pristanišču. Zelo hitro so poleg blaga pričeli prevažati vse večje število potnikov. Ladje so bile mešane, vendar se je zaradi povečevanja števila potnikov pojavila potreba po gradnji ladij, izključno za potnike. S pojavom teh ladij se je začela delitev ladjevja na potniško in tovorno, kar je povzročilo potrebo, da potniške ladje niso le del tovornega pristanišča, temveč poseben podsistem, ki s svojo koncentracijo prostora omogoča kakovosten in varen dostop ladje, pristop cest za vstop in izstop potnikov.

Potreba po pomorskem prevozu potnikov je naraščala vse do 20. stoletja, zato so razvijali tudi potniške ladje. Vrhunec razvoja so dosegli pred drugo svetovno vojno. Takrat se je tudi že

začelo tekmovanje za ugled najhitrejših potniških ladij na poti iz Evrope v Severno Ameriko. Ta boj je potekal med Veliko Britanijo (ladji Queen Mary in Queen Elizabeth), med Nemčijo (ladji Evropa in Bremen) in Francijo (ladji Normandie in Ile de France).

Z razvojem potniškega pomorskega prometa in vse bolj razkošnih ladij so se razvijali tudi specialni potniški terminali. Sprva le v Veliki Britaniji in ZDA. Naloga potniških terminalov je kvaliteten sprejem potnikov, udobnost v času bivanja in učinkovito križanje drugih prometnih vej.

Smer razvoja in gradnje velikih, razkošnih potniških čezoceanskih ladij se je spremenil po drugi svetovni vojni. V ZDA so zgradili razkošno potniško ladjo United States, največjo povojno potniško ladjo, druge države pa so gradile hitre prekoceanske potniške ladje. Pri čezoceanskem potniškem prometu so se vse bolj pojavljale potniške ladje za krožna potovanja (cruise ships), v priobalnem prometu pa RO-RO potniške ladje (ferry boats, trajekti). V tem času so se pristanišča spremenila v specializirane terminale, katerih naloga ni bila le sprejem ladij, temveč tudi:

- čakalnice, prenočišča in hoteli,
- zdravstvene ustanove,
- gostinski objekti in trgovine,
- organizacija izletov z namenom ogleda kulturnih, zgodovinskih in naravnih znamenitosti v času postanka ladje v pristanišču,
- turistične in rent-a-car agencije,
- kina, zabavišča in druga zabava.

V devetdesetih letih 20. stoletja je prišlo do zmanjševanja števila trajektov in potniških ladij. Razlog je bil v gradnji velikih, razkošnih potniških trajektov, ki so pluli na daljših relacijah in so poleg potnikov prevažali tudi avtomobile. Potnikom se je tako nudila polna udobnost na dolgih potovanjih. V naslednjih letih se je povečalo tudi število »čisto« potniških ladij, zaradi vedno večjega števila krožnih potovanj. Razvoj velikih potniških ladij, zmogljivosti tudi do 3000 potnikov in 500 članov posadke, in trajektov, katerih zmogljivost se je gibala okrog 1500 potnikov in 600 vozil, je zahteval novo organizacijo potniških pristanišč.

2.1.2 Potniški terminal Koper

Koper je bil zaradi svoje ugodne zemljepisne lege vedno pomembno križišče pomorskih in kopenskih trgovskih poti. V svetu bi verjetno mesto Koper ostalo skoraj neznano, če ne bi bilo na njegovem severnem delu zgrajeno pristanišče.

Ideja o izgradnji pristanišča Koper se je porodila takoj po drugi svetovni vojni, ko je Slovenija ostala brez pristanišča, saj je bil Trst s svojim pristaniščem priključen Italiji. Danes je pristanišče v Kopru mednarodno pristanišče, ki nosi ime Luka Koper.

V letu 2001 sta se Mestna občina Koper in Luka Koper, d.d, sporazumeli, da se del pristaniške infrastrukture vrne samemu mestu Koper. V načrtu razvoja mesta je bilo namreč predvideno, da se staro mestno jedro preko severne obvoznice ponovno oživi. Ena od vsebin, ki bi k temu dodatno pripomogle, je bilo tudi potniško pristanišče. Tako je v letu 2001 prišlo do odločitve o ustanovitvi potniškega pristanišča v Kopru. Izdelani sta bili dve študiji in na podlagi ugotovljenih možnosti in priložnosti je bil v letu 2003 ustanovljen Konzorcij za potniški terminal Koper, ki so ga ustanovili Mestna občina Koper, Luka Koper, d.d, Istrabenz, d.d, in Gospodarska zbornica Slovenije z namenom priprave načrta vzpostavitve pomorskega potniškega terminala ter vključevanje vseh zainteresiranih pri delovanju potniškega pristanišča. V letu 2007 je bila ustanovljena družba z omejeno odgovornostjo, Potniško pristanišče, d.o.o, konzorcij pa je bil ukinjen. Postavili so vizijo, in sicer: potniško pristanišče Koper bo postalo sodobno pristanišče, ki bo oskrbovalo vse veje pomorskega potniškega prometa, hkrati pa bo v svojem centralnem pristaniškem objektu ponujalo spremljajoče dejavnosti in vsebine v skladu s smernicami razvoja Mestne občine Koper.

2.1.3 Vključevanje potniškega terminala na trg križarjenj

Odgovorni pri nastajanju potniškega terminala v Kopru so se poskušali čim bolj seznaniti z drugimi sredozemskimi pristanišči, z njihovo opremljenostjo in organiziranostjo ter z njihovo poslovno prakso. Povezali so se z beneškim potniškim pristaniščem, kjer so dobili veliko uporabnih podatkov, z njimi pa tudi danes uspešno sodelujejo. Poleg Benetk pa so obiskali še ostala potniška pristanišča tako v Sredozemlju kot tudi po svetu. Hkrati pa so začeli podrobno spremljati tudi specializirane borze križarjenj in konference o industriji križarjenj.

Za vstop na svetovni trg je bilo najpomembnejše seznaniti ladjarje z obstojem Kopra in Slovenije, saj do tedaj večinoma sploh ni vedela za Koper. Prvo priložnost je bila izkoriščena aprila 2005, ko je prispela prva večja potniška ladja, in je bil organiziran študijski obisk določenega števila britanskih novinarjev in predstavnikov ladjarjev. Ob prihodu ladje je bil organiziran sprejem pri županu Kopra in novinarska konferenca s predstavitvijo projekta potniškega pristanišča. Vzpostavili so korespondenčne stike z ladjarji, kar se je izkazalo za zelo uspešno. Marca leta 2006 so se predstavili v Miamiju na borzi o križarjenju, v letu 2006 pa so se včlanili v združenje pristanišč za križarjenje MedCruise, s čimer je zagotovljena večja prepoznavnost in dodatne možnosti predstavitve Kopra. Vse projekcije in stanja na tržišču križarjenj so kazala na odličen trenutek za ustanovitev potniškega pristanišča v Kopru.

V študiji izvedljivosti in upravičenosti potniškega terminala v Kopru, ki jo je opravil Prin inštitut julija 2004 po naročilu Konzorcija za potniški terminal Koper, je bilo ocenjeno, da bo za koprsko pristanišče potrebno zagotoviti objekt potniškega terminala in potniškega mejnega prehoda v velikosti in primernosti za sprejemanje ladij s zmogljivostjo do 2.400 potnikov. Običajno se 60 % potnikov odloči za obisk mesta in druge izlete, zato je terminalski del objekta zgrajen za približno 1.400 potnikov, kar je 60 % od 2.400 potnikov. To je tudi

največje možno število potnikov, ki jih lahko kakovostno oskrbijo na terminalu pa tudi v samem mestu. Ladjarju pa predstavlja kakovostna storitev terminala ravno hitrost opravljanja vseh storitev (prenos prtljage, izvajanje kontrole mejnega prehoda potnikov in podobno). Zavedati se je potrebno, da ima vsako pristanišče, mesto, turistična znamenitost svoje omejitve. V primeru, da se te meje prekoračene, se privlačnost nekega namembnega kraja zmanjša tako za ladjarje kot tudi za potnike, za stacionarne turiste in prebivalce pa zna biti to zelo moteče. Dolgoročno pa preobremenjenost prinaša negativne gospodarske, ekološke in socialne učinke.

2.1.4 Dejavnosti potniškega terminala Koper

Osnovna dejavnost je vloga terminalista na pomorskem potniškem terminalu, kjer je potrebno zagotoviti kakovostne pristaniške storitve za ladje, možnost oskrbovanja ladij ter ustrezne prometne povezave z gravitacijskem zaledjem.

Dodatna dejavnost pa bo trženje poslovnih prostorov in upravljanje s stavbo potniškega terminala:

- zagotavljanje tehnične in tehnološke opremljenosti terminala in njegove optimalne funkcionalnosti,
- zagotavljanje tehnične opremljenosti poslovnih prostorov,
- zagotavljanje kakovosti ponujenih storitev na potniškem terminalu.

2.1.5 Cilji potniškega terminala Koper

V poslovnem načrtu potniškega pristanišča Koper so bili zastavljeni različni strateški cilji.

Kratkoročni cilji:

- izgradnja potniškega terminala do konca leta 2009 in njegovo upravljanje,
- doseči število 100.000 potnikov do leta 2015,
- od skupnega števila vseh potnikov doseči delež 45% tistih, ki bodo Koper uporabljali kot izhodiščno oziroma končno pristanišče,
- poslovati z dobičkom od leta 2011 naprej,
- spoštovanje načel trajnostnega razvoja z ekološkega, prostorskega, socialnega in širšega družbenega vidika.

Dolgoročni cilji:

- koprsko pristanišče bo postalo pomembno pristanišče postanka pri krožnih potovanjih po Jadranskem morju,
- pristanišče bo postalo najzanimivejše matično (izhodiščno) potniško pristanišče na severnem Jadranu,

- potniško pristanišče bo ob sodelovanju Mestne občine Koper, občin Izola in Piran ter s sodelovanjem lokalnih skupnosti razvijalo pomorski javni potniški promet med slovenskimi in regionalnimi obalnimi mesti,
- vzpostavljene bodo potniške trajektne povezave med Slovenijo, Hrvaško, Italijo, Albanijo, Grčijo, ob ugodnih prometnih tokovih pa tudi s Turčijo in Romunijo,
- skupaj z ostalimi jadranskimi potniškimi pristanišči se bo razvijal in tržil Jadran kot namembni kraj za križarjenja,
- potniško pristanišče Koper se bo po organiziranosti, kakovosti storitev in drugih dejavnikih uvrščalo v skupino vodilnih potniških pristanišč na Jadranu.

2.2 Soodvisnost potniškega prometa in potniških pristanišč

Spremembe v potniškem prometu in ladjevju so imele ključni vpliv na razvoj potniških pristanišč. Z uvajanjem večjih ladij in s hitrim naraščanjem potniškega prometa se je pojavila potreba po temeljiti obnovi obstoječih pristanišč. V zadnjih petdesetih letih so se potniške ladje temeljito spremenile v vseh pogledih. To pa zahteva tudi spremembe v načrtovanju in organizaciji potniških pristanišč. Potrebna je specializacija pristaniških terminalov, kar vodi k manjši prilagodljivosti pristanišč.

Lastnosti ladij kot so vrsta (trajekti, ladje za krožna potovanja), velikost in zmogljivost so pomembne lastnosti za načrtovanje pristaniških zmogljivosti. Potrebno je analizirati medsebojne lastnosti ladje in pristanišča.

»Čeprav kaže na to, da razvoj potniških ladij določa organizacijske in tehnološke značilnosti pristanišč in drugih udeležencev pri pomorskem prevozu, obstajajo omejitve, ki so jih postavila pristanišča. Nanašajo se na prihodnje povečanje dolžine in kapacitete ladij, ki bodo imele maksimalno povprečno dolžino 300 m (ladje za krožna potovanja)« (Kesić in Jugović 2006, 19).

Omejitve so:

- obalne zmogljivosti težko sprejmejo in servisirajo skupine okoli 4000 potnikov,
- velike potniške ladje so neustrezne za kratka potovanja,
- možnost ladjedelnic za učinkovito gradnjo večjih ladij brez vlaganja v novo ladjedelniško infrastrukturo so omejene.

V pomorskem potniškem prometu je potrebno, da tako ponudniki kot tudi uporabniki storitev upoštevajo vse tehnične, tehnološke, organizacijske in pravne posebnosti vsake plovbe, saj se le tako omogoči redna, varna, hitra in najbolj ekonomično racionalna proizvodnja pomorskih storitev.

Pri sodobnem prevozu potnikov ločimo med:

- linijskem prevozu potnikov,

- krožna potovanja, ki so turistične pomorsko prevozne storitve.

Linijski potniški promet je bil nekoč edina možnost medcelinskega prevoza ljudi in najboljša možnost prevoza ljudi med priobalnimi mesti. Njegova najpomembnejša značilnost je, da prevažanje ljudi, prtljage, vozil poteka med začetnim in končnim pristaniščem, po točno določenem, vnaprej znanem urniku plovbe. Linijski potniški promet je lahko javni, nacionalni in mednarodni. Na čezoceanskih in drugih dolgih relacijah se izvaja s pomočjo potniških ladij (klasične potniške ladje ali RO-RO potniške ladje), na kratkih relacijah oziroma priobalnih pa s trajekti, katamarani ...

Druga vrsta sodobnega potniškega prometa pa so krožna potovanja oziroma križarjenja.

3 TURISTIČNI PROIZVOD KRIŽARJENJE

Gibanje turističnih tokov, razvoj družbe, gospodarstva in vedno večja želja pri ljudeh po potovanjih so pripeljali do tega, da je v 90. letih prejšnjega stoletja ponovno začela oživljati oblika turistične ponudbe – trend super modernih plavajočih »hotelov«. Križarjenja so najvišja kakovost sodobnega turizma. Ponujajo kakovost hotelov visokih kategorij, izvrstno gastronomijo z bogatimi bifeji in vrhunsko kuhinjo, razne vrste zabave, kot so izleti, večeri z zabavnim programom in veliko drugega.

Ladje so različnih velikosti, od velikih luksuznih plavajočih hotelov, ki vozijo na tisoče potnikov čez ocean, do majhnih potniških ladij, ki potujejo po večjih rekah. Potovanja lahko trajajo tudi po več tednov, mesecev.

»Industrija križarjenj je kompleksen turistični proizvod ladjarstva, pristaniških dejavnosti, kopenskega in zračnega prometa, oskrbovalcev ladij, transportnih podjetij, kulturnih ustanov, gostinskih objektov, trgovin, turističnih in pomorskih agencij ter mnogo drugih. Organizacija križarjenja predstavlja soodvisnost in interakcijo pomorskega prometa (ladje in pristanišča) in turizma (turistična destinacija in zabava).« (Kesić in Jugović 2006, 44)

Učinki industrije križarjenj so tako pozitivni (veliki multiplikacijski ekonomski učinki) kot tudi negativni (učinki na naravo in okolje). Gre za zvrst turizma, ki presega meje lokalne skupnosti, kjer je pristanišče, in vpliva na turizem v celotnem območju oziroma državi. Krožna potovanja so oblika prevozne in turistične storitve. Te se nanašajo na turistične namembne kraje in dejavnosti, ki pripomorejo h kakovosti storitev na določenem kraju. Z organizacijo križarjenj se ukvarjajo turistične agencije, ki so za to specializirane. S svojo mrežo poslovalnic lahko kakovostno pokrivajo enega ali več svetovnih območij. To jim omogoča, da organizirajo križarjenje tudi do zelo oddaljenih krajev oziroma, da lahko ponudijo križarjenje in letalski prevoz do odhodnega pristanišča po ugodni ceni.

Prevozno ali prometno nalogo križarjenja opravljajo ladjarska podjetja s svojimi ladjami in zaposlenimi. Na evropskem trgu prevladujejo predvsem manjša podjetja, ki imajo v lasti potniške ladje za križarjenje. Med največje sodi Cunard s sedežem v Angliji. Podjetje je najbolj prepoznavno po svojih ladjah, kot sta Queen Mary 1 in Queen Mary 2. Ostala najbolj poznana podjetja so še grški Celebrity Cruises, ki je vodilno na področju križarjenj v Evropi z najnovejšo ladjo Costa Concordia (3.700 potnikov), dansko podjetje DFDS Seaway in norveško Birka line.

V industriji križarjenj poznamo tudi organizacije, ki se ukvarjajo tako z razvojem tega turističnega izdelka kot tudi predstavitvi križarjenj. Najpomembnejše so:

- Mednarodno združenje družb za krožna potovanja CLIA (Cruise Lines International Association):

Gre za največje združenje v industriji križarjenj, namenjeno promociji rasti te industrije in zagovarja interese predstavnikov industrije križarjenj. Deluje kot nevladna svetovalna organizacija za pomoč mednarodni pomorski organizaciji, ki je del Združenih narodov.

- **Združenje mediteranskih pristanišč MedCruise:**
Je organizacija, ki je bila ustanovljena leta 1996 z namenom oglaševanja Sredozemlja kot območja za križarjenja, sodelovanja pristanišč članic EU na različnih področjih, kot so izmenjava informacij, varnostna vprašanja, razvijanje določene turistične ponudbe in podobno.
- **Cruise Europe:**
Organizacija, ki oglašuje Evropo, predvsem severno Evropo kot namembni kraj za križarjenja.

3.1 Vrste križarjenj

Obstaja mnogo različnih vrst križarjenj. V glavnem pa je križarjenje mogoče razdeliti v naslednje skupine:

- *križarjenje po morju*: to je potovanje čez ocean oziroma enosmerno potovanje po morju, za katero je značilno, da se pluje po več morjih hkrati z vmesnimi pristani ali brez njih. Najbolj znana tovrstna potovanja so čezatlantska (preko Atlantskega oceana) in čezpacifiška (preko Tihega oceana).
- *križarjenje po rekah*: poteka po rekah oziroma kanalih. Potnike, ki izberejo te vrste potovanja, večinoma zanimajo tako turistični kraj kot tudi kulturne in zgodovinske znamenitosti kraja. Ladje večinoma sprejmejo od 50 do 200 potnikov.
- *raziskovalno križarjenje*: gre za krajevno ali raziskovalno križarjenje, ki je izbrano primarno zaradi kraja, ki naj bi ga obiskali. Potnike, ki se odločijo za to vrsto križarjenj, privlači predvsem posebni, oddaljeni in eksotični kraji.
- *dnevno križarjenje*: traja približno 15 ur ali manj in si ga potniki izberejo kot dnevno popestritev svojih počitnic. Križarjenje je lahko tematsko obarvano (opazovanje kitov, ribolov ...).
- *sodobno križarjenje*: gre za obliko križarjenja, ki je najbolj priljubljeno in razširjeno. To je križarjenje, ki zadovoljuje potrebe najbolj množičnega trga. Gre za ladje, kjer je zelo velik poudarek na aktivnostih na krovu, ki so prilagojene različnim skupinam, starostim in interesom.
- *razkošno križarjenje*: opredeljuje ga visoka raven ponudbe in storitev tako na krovu kot na obali. Gre za ladje z manjšim številom potnikov, standard na teh ladjah pa je zelo visok. Za to obliko križarjenja se odločajo tisti potniki, ki si želijo potovanje, ki je usmerjeno bolj v doživetje kot v zabavo.
- *specializirano križarjenje*: gre za križarjenje, ki ponuja enkratno doživetje. Velik poudarek je na kraju, izobraževanju in aktivnostih izven ladje. Pogosto tako križarjenje

predstavlja edino izbiro, da lahko obiščemo oziroma doživimo določen del sveta. Cene takih potovanj so gibljive in so v veliki meri odvisne od samega proizvoda.

3.2 Vrste potniških ladij

Potniške ladje za križarjenja so različnih velikosti in kategorij.

Po velikosti jih delimo na:

- velike (nad 1000 potnikov),
- srednje (med 500 in 1000 potniki),
- majhne (med 200 in 500 potniki),
- butične (med 50 in 200 potniki).

Glede na opremljenost, storitve na ladjah in glede na obseg ponudbe pa jih delimo na:

- super de luxe,
- de luxe,
- standard,
- ekonomske,
- ladje za raziskovalna križarjenja.

Večina ladij ima najmanj enega člana posadke na tri potnike, na najbolj razkošnih pa je delež posadke v razmerju ena proti ena, kar pomeni, da pride na vsakega potnika po en član posadke.

3.3 Značilnosti križarjenj

Industrija križarjenj je kapitalsko zelo intenzivna. Velja pravilo, da morajo biti vsaj 80% zasedene zmogljivosti. Zaradi vse večjega povpraševanja po počitniških potovanjih z ladjami se je ponudba storitev teh začela hitro povečevati in izboljševati, hkrati pa so cene postale dostopne vsem. Mihalič (1999,69) trdi, da je za turista turistični proizvod celotno doživetje od trenutka, ko zapusti kraj, kjer živi, pa do trenutka, ko se spet vrne.

Počitniško potovanje z ladjo oziroma križarjenje je plovba po vnaprej določenih morskih ali notranjih vodnih poteh z udobnimi ladjami do zanimivih krajev. Namen križarjenja je razvedrilo, sprostitev, šport, izobraževanje in spoznavanje novih krajev in njihovih značilnosti. Lahko se ga opiše tudi kot vrsto turizma, pri katerem potnik skoraj vsak dan obišče nov kraj ali državo, nameščen pa je vedno v istem plavajočem hotelu. Predvsem udobje, ki ga nudijo potniške ladje, je eden glavnih razlogov za turista, da se odloči za to vrsto turizma oziroma potovanja.

3.4 Trendi križarjenj

Dejstvo in zanimivost je, da 70 % in več zemeljske površine prekriva voda, 97 % vse vode pa pripada oceanom. Voda in oceani pa so neposredno povezani z gospodarstvom, turizmom in so odvisni eden od drugega. Za določitev trendov križarjenj je potrebno najprej opredeliti pojem turističnega kraja oziroma cilja potovanja. Brezovec (2000, 21) pravi, da obseg poslovanja v turizmu še narašča, zato mu strokovnjaki napovedujejo vodilno mesto med gospodarskimi dejavnostmi v novem stoletju, hkrati pa je potrebno poudariti, da si mora marketing v turizmu prizadevati za vzpostavitev ravnovesja med interesi ponudnikov, interesi okolja in interesi turistov.

Planina (1997,30) trdi, da osnovne privlačnosti obsegajo tako naravne kot kulturne dobrine. Turistični kraj je geografsko opredeljen prostor (država, območje, kraj), ki ga potnik izbere kot cilj svojega potovanja glede na namen potovanja ali privlačnosti kraja.

Mihalič (1997,34) pravi, da lahko privlačnost nekega kraja za turista opredelimo skozi naslednje štiri točke:

- naravne zanimivosti,
- zgrajene zanimivosti,
- kulturne značilnosti,
- socialne značilnosti.

Turistični kraj je opredeljen tako, kot ga potnik vidi in določi kot cilj svojega potovanja. Ni potrebno, da je ta prostor geografsko opredeljen kraj ali regija, lahko je tudi samo del kraja ali pa skupek krajev.

Turistični kraji so v bistvu zmes privlačnosti, storitvenih dejavnosti in transportnega sistema. Če eden izmed teh elementov manjka, ne more priti do razvoja turistične dejavnosti.

Najbolj množična kraja za križarjenje sta Karibi in Sredozemlje, ker premoreta vse potrebno in sicer od primerne podnebja, plaž, pa do bogate kulturno zgodovinske zanimivosti.

Slovenska turistična organizacija (2007a, 24) pravi, da so kakovostni svetovni trendi v industriji križarjenja:

- Križarjenje pridobiva vse večji pomen v svetovnem turizmu.
- Družbe nenehno izboljšujejo in širijo svojo ponudbo.
- Povečuje se povpraševanje po krajših križarjenjih in križarjenjih srednje dolžine.
- Križarjenje postaja vse bolj priljubljeno tudi pri družinah.
- Vse več potnikov se vrača na križarjenja, s tem pa raste potreba po specializirani ponudbi.
- Spreminja se razlog za križarjenja (včasih je bil glavni razlog sonce, plaže, zdaj pa postaja vedno bolj pomembno tudi izobraževanje o določenem kraju).
- Cene padajo oziroma postaja ta oblika potovanja cenovno bolj dostopna večji množici.

- Zaradi širjenja trga križarjenj se večja številna potniških pristanišč.
- Odpirajo se številni novi turistični kraji (Kitajska).
- Povečuje se povprečna velikost ladij.
- Obstoječi turistični kraji se morajo vse bolj boriti, da bi obdržali svoj položaj, kar vodi k večji konkurenčnosti in izboljšanju turistične ponudbe.

Trendi na tržišču kažejo na stalno rast zmogljivosti ladij in večanja števila potnikov. Križarjenja postajajo vedno bolj množična, cenovno dostopna, nižja pa se tudi starost potnikov. Industrija križarjenj je najhitreje rastoči segment potovalne industrije s povprečno 8,2 % letno rastjo, kar je skoraj dvakratna stopnja rasti v primerjavi s celotnim mednarodnim turizmom.

Industrija križarjenj je v dinamični rasti že zadnjih 25 let, predvsem zaradi povpraševanja iz Severne Amerike. Naslednja tabela prikazuje rast potnikov križarjenj med leti 1998 in 2008.

Preglednica 1: Mednarodno povpraševanje po križarjenjih v obdobju 1998 - 2008

Regija	1998	2003	2004	2005	2006	2007	2008
v milijonih potnikov							
Severna Amerika	5,40	8,23	9,14	9,96	10,38	10,45	10,29
Evropa	1,71	2,74	2,80	3,16	3,46	4,08	4,50
Skupaj	7,11	10,97	11,94	13,12	19,84	14,53	14,79
Ostali svet	0,68	1,05	1,13	1,21	1,29	1,37	1,45
Skupaj	7,79	12,02	13,07	14,33	15,13	15,90	16,24
% Severna Amerika	69,3	68,5	69,8	69,5	68,6	65,7	63,4

Vir: European Cruise Council (2009, 4).

V teh letih se je število potnikov več kot podvojilo in sicer s 7,79 milijona potnikov na kar 16,24 milijona potnikov. Za primerjavo v enakem obdobju je celoten svetovni turizem doživel rast okoli 48 % do 924 milijonov v letu 2008. Pozitivni so trendi rasti na področju križarjenj v svetu, Sredozemlju in v Jadranu in ti trendi kažejo na velik potencial področja križarjenja kot novega turističnega proizvoda v Sloveniji.

Križarjenje pridobiva vse večji pomen v svetovni turistični ponudbi in vse bolj aktivno in uspešno nagovarja pomembne delniške tržišča. Skozi leta se zmanjšuje stopnja rasti na ameriškem tržišču, raste pa na evropskem, kar nakazuje, da se križarjenje vse bolj usmerja v Sredozemlje. Prav tukaj se kaže velika priložnost za potniški terminal Koper, ki se lahko s pravim in predvsem strokovnim pristopom uveljavi in postane konkurenčen in na trgu križarjenj svetovno znan potniški terminal.

4 TRŽENJE POTNIŠKEGA TERMINALA KOPER NA TRGU KRIŽARJENJ

Mihalič (2010, 3) trdi, da naj bi turizem prinašal številne ekonomske koristi. Glede na to, da turistični izdelek križarjenje postaja najhitreje rastoča oblika turizma in da se zanj odloča vedno več ljudi vseh starosti, je potrebno potniški terminal Koper na pravilen način oglaševati na trgu križarjenj in s tem pridobiti številne ekonomske koristi. Trenutno največja prednost potniškega terminala v Kopru pred ostalimi jadranskimi pristanišči je njegov nov in neodkrit turistični kraj in kot tak zelo zanimiv za ladjarje, ki se že soočajo z zasičenostjo standardnih destinacij. Njihova poslovna politika si prizadeva ohraniti svoje potnike oziroma še povečati njihovo število, zato pa jim morajo ponujati nove in nove programe in kraje.

»Vloga potniškega terminala Koper se kaže predvsem v skupnem nastopu slovenskih turističnih ponudnikov, lokalne skupnosti ter pomorskih in potovalnih agencij na mednarodnih turističnih sejmih in borzah. Sam turizem z ladjami za križarjenje je v tem trenutku najhitreje rastoča veja turizma, kar bo imelo multiplikativne učinke na vse turistične dejavnosti in lokalne skupnosti v regiji in v celotni Sloveniji. Razvoj potniškega prometa in pomorskega turizma ni možen brez ustrezno opremljenih potniških terminalov.« (Dundović 2002, 133)

Za usklajeno delovanje aktivnosti razvoja in trženja turistične ponudbe potniškega pristanišča in ladij za križarjenje in doseganje sinergij ter potrebnega podpornega okolja na podjetniški, lokalni in državni ravni pa je potrebno doseči tudi ustrezno navpično povezanost turističnih in s turizmom povezanih gospodarskih družb in dejavnikov (zagotoviti povezanost in usklajenost delovanja z lokalno upravo, turističnimi organizacijami, Slovensko turistično organizacijo, ministrstvi, ki so pristojna za posamezna področja ...).

Lokalno upravo predstavlja Mestna občina Koper, ki je odigrala pomembno vlogo pri oglaševanju Kopera kot novega potniškega pristanišča in posledično tudi Slovenije kot turističnega namembnega kraja, s tem ko se je odločila za podporo in razvoj potniškega terminala Koper in izdelka križarjenja v svoji občini. V ta namen izvaja različne trženjske aktivnosti, katerih glavni namen je predvsem predstaviti obalo oziroma tudi Slovenijo ob prihodu potniških ladij.

V sodelovanju s Slovensko turistično agencijo, ki je nosilna nacionalna turistična organizacija za načrtovanje in izvajanje oglaševanja Slovenije kot turističnega kraja, vzpostavljanje turistične informacijske infrastrukture, povezovanje obstoječih in pospeševanje razvoja novih produktov in programov nacionalnega pomena. Je organizacija, ki je turistični center države, ki izkorišča vse sodobne metode, pristope, orodja in aktivnosti globalnega trženja slovenske turistične ponudbe. Njena glavna naloga je predstaviti Slovenijo kot turistično državo z jasno prepoznavno identiteto, s tekmovalnimi prednostmi in tako slovenskemu turizmu pomagati pri trženju slovenske turistične ponudbe.

Oglaševalske dejavnosti potniškega terminala Koper so se začele v letu 2005, ko so se predstavniki takratnega konzorcija potniškega pristanišča v okviru akcije Slovenske turistične organizacije udeležili borze križarjenja Seatrade Miami 2005 in predstavili svoj načrt, ki je med ladjarji in agencijami vzbudil pozornost. Prav predstavitev načrta je bila glavni vzrok, da je v istem letu prišlo do sklenitve nekaterih aranžmajev in do prvih pristankov manjših ladij za križarjenje v Kopru.

Slovenska turistična organizacija je ob ustanovitvi konzorcija za potniški terminal Koper dobila predlog za izdelavo dokumenta, strategije razvoja novega izdelka in delovanja združenja za križarjenje. Osnovala je Strategijo trženja slovenskega turizma za obdobje 2007-2011, kar je bila tudi osnova za nadaljnje trženje izdelka križarjenje in posledično potniškega terminala Koper.

Skupni interesi Slovenske turistične organizacije in potniškega terminala Koper so razvoj novega izdelka, ki nagovarja točno določeno tržišče in tržne segmente, izboljšanje prepoznavnosti v določenih segmentih kot tudi na splošnem nivoju. Vzpostavitev učinkovitega organizacijskega modela je ključnega pomena za uresničitev razvojnih in trženjskih ciljev za področje križarjenja.

V letu 2008 so MOK, Luka Koper, d.d, Istrabenz, d.d, in Gospodarska zbornica – območna enota Koper ustanovili Konzorcij za promocijo in razvoj produkta križarjenja v Sloveniji in s tem posledično tudi promocijo in razvoj potniškega terminala Koper.

Glavna naloga konzorcija je bila koordinacija s posameznimi partnerji na lokalni in nacionalni ravni, ki so neposredno ali posredno povezani z oblikovanjem turističnih izdelkov križarjenja. Konzorcij je načrtno in razvojno vzpodbujal ter promoviral vodoravno in navpično partnersko organiziranost, dajal predloge in spodbude za oblikovanje primernih turističnih proizvodov ter tržno komuniciral z vsemi partnerji. Njegova zelo pomembna dejavnost pa je bila tudi koordinacija med ustanovnimi članicami, Slovensko turistično organizacijo, lokalnimi turističnimi organizacijami in ostalimi partnerji, ki so projektno podpirali posamezno aktivnost družbe.

Namen je bilo vključiti vse pomembnejše partnerje iz Slovenije, na lokalnem in nacionalnem nivoju v oglaševalske in druge aktivnosti, da s svojimi idejami aktivno sodelujejo pri sooblikovanju izdelka križarjenje ter oglaševanju in trženju potniškega terminala Koper. S tem sodelovanjem se je zagotavljala pokritost zastopanja interesov partnerjev na vseh področjih, kot so: turizem, pristanišče, promet, gostinstvo, trgovina in drugo. Pomembno je bilo predvsem to, da je bilo združenje odprtega tipa v odnosu do partnerjev, ki so želeli aktivno sodelovati, kar je omogočalo, da so bili zastopani vsi interesi in da so bila pokrita vsa področja.

Aktivnosti združenja so se v letu 2008 razdelile v več sklopov, ki so bili potrebni za učinkovito oblikovanje oglaševanja in trženja slovenske industrije križarjenja in potniškega terminala Koper. Ti sklopi so bili: udeležba na pomembnih sejnih in konferencah, organizirani obiski in poslovna srečanja z ladjarji v Sloveniji ali pri njih in ostale aktivnosti, kot je na primer organiziranje posebnih dogodkov na potniškem terminalu ob prihodu ladij in drugo.

Glavna sporočila oglaševanja združenja so se glasila: novi turistični kraj, visoki varnostni standardi, visoka kakovost izvajanja storitev in veliko spremljajoče turistične ponudbe.

Za boljšo prepoznavnost in pridobivanje novih poslov je združenje najprej nadgradilo celotno podobo potniškega terminala Koper s pomočjo različnih materialov in aktivnosti: izdelava oglaševalskega materiala o pristanišču, izdelava promocijskega DVD-ja, izdelava vizitk, vzpostavitev in obnavljanje in posodabljanje internetne strani pristanišča ter udeležbe na generalnih skupščinah MedCruisa.

Potniški terminal Koper trenutno deluje kot pristanišče postanka. Sčasoma pa naj bi se oblikovala in tržila za različne trge, z različnimi pristopi in različnimi učinki dva proizvoda:

- pristanišče postanka Koper (ang. *port of call*), kot pristanišče enodnevnega ali večdnevnega postanka za ladje za križarjenja,
- matično ali domače pristanišče (ang. *home port*).

4.1 Potniški terminal Koper kot pristanišče postanka

Kot pristanišče postanka naj bi potniški terminal Koper predstavljal le določeno vmesno točko postanka, ko se potniška ladja ustavi na enodnevnem ali večdnevnem postanku in potem nadaljuje svojo pot proti naslednjem turističnem kraju križarjenja. Za čas, ko se potniška ladja ustavi v Kopru, je potrebno kakovostno zadovoljiti pričakovanja potnikov. Potrebno je oblikovati določene programe in izlete po meri potnikov oziroma posameznih skupin potnikov. Pri tem pa je potrebno upoštevati njihove potrebe, pričakovanja, kupno moč in pa predvsem je potrebno oblikovati programe in organizirati izlete, ki bodo časovno usklajeni s časom postanka oziroma časom, ki ga imajo potniki na voljo preden nadaljujejo križarjenje proti naslednjem turističnem kraju. Hkrati pa mora biti izvedba programov in izletov s strani potniškega terminala visoko kakovostna in mora zadovoljiti potrebe in pričakovanja potnikov v največji meri. Najpomembnejše pa je, da se vse programe in izlete prilagodi časovnemu okvirju, ki ga imajo potniki na razpolago, torej v času, ko je potniška ladja zasidrana v pristanišču.

Pri enodnevnih postankih potniških ladij se organizira raznovrstne izlete glede na potrebe potnikov in glede na njihovo kupno moč, kot so:

- ogledi turističnih središč in znamenitosti, ki vključujejo glavne in najbolj zanimive slovenske turistične znamenitosti (Postojnska jama, Piran, Lipica, Bled, Škocjanske jame, Ljubljana),
- tematsko obarvani programi, kot so razna gastronomska doživetja, obisk prireditev, adrenalinska doživetja.

Za potnike, ki se teh programov in izletov na svojo željo nočejo udeležiti in hkrati ne ostanejo na ladji, pa je pomembno, da so:

- ustrezno seznanjeni o možnostih samostojnega ogleda oziroma glede vseh informacij, ki so ključnega pomena, da se samostojno lahko znajdejo v mestu,
- označenost turističnih znamenitosti (usmerjevalni sistem in informacije na samem mestu zanimivosti),
- dovolj pestra in kakovostna ponudba restavracij, gostiln, kavarn in podobnih poslovnih prostorov,
- pestra in kakovostna ponudba za razne nakupe, kot so nakupi spominkov in kakovostnih tradicionalnih slovenskih izdelkov in pa tudi dovolj raznolika ponudba ostalih trgovin v mestu.

Hkrati pa mora biti s strani potniškega terminala oziroma turistične organizacije ustrezno poskrbljeno:

- za določeno dinamiko v mestu v času postanka potniške ladje,
- načrtovanje dogodkov iz rednega programa mesta, da se izvajajo v času, ko prihajajo ladje,
- priprava dogodkov posebej za goste potniških ladij, če to naroči in plača ladjar.

Poleg potreb in pričakovanj potnikov pa je potrebno upoštevati tudi kriterije ladjarja. Pri izbiri pristanišča postanka so ladjarjem najpomembnejši predvsem naslednji kriteriji:

- turistične znamenitosti (Slovenija pa tudi samo mesto Koper z okolico imata dovolj veliko ponudbo turističnih znamenitosti, ki predstavljajo kriterij za ladjarje),
- turistična in druga ponudba (restavracije, bari, prodajalne spominkov ...),
- možnost organiziranih izletov in da so ti organizirani na visokem nivoju,
- sposobnost pristanišča, da lahko hitro in učinkovito obvladuje velike količine potnikov ob iztovarjanju in natovarjanju. (Trenutno stanje v Kopru je začasno in ni še optimalno, z izgradnjo potniškega terminala se bo še izboljšalo).

Kot pristanišče postanka je potniški terminal v Kopru že zelo dobro uveljavljen in oglaševan in vedno več ladjarjev ga uporablja.

4.2 Potniški terminal Koper kot matično pristanišče

Razvojni načrt turizma križarjenja v Sloveniji že dosega velike multiplikativne učinke v turistični dejavnosti in tudi v ostalih gospodarskih dejavnostih, ki so neposredno in posredno povezane s turizmom. To je pa tudi glavni razlog za trženje potniškega terminala Koper kot matičnega pristanišča.

Pri tem izdelku predstavlja potniški terminal Koper matično pristanišče ali izhodišče za križarjenja po Sredozemlju in odkrivanje Slovenije pred in po križarjenju (Fly & Stay & Cruise). Namen je, da se potnike v največji meri zadovolji s celotno ponudbo (letalski prevoz, nastanitev, organizacija izletov po Sloveniji pred ali po vstopu na ladjo).

Pri trženju potniškega terminala kot matičnega pristanišča se cilja k temu, da začne delovati kot matično pristanišče, saj bi s tem povečal neposredne in posredne učinke od križarjenja (zelo pomembno ne samo zaradi porabe potnikov, ki potujejo skozi Slovenijo, temveč v veliki meri tudi zaradi prihodkov od oskrbe ladij – s hrano, gorivom ...).

Aktivno se razvija izdelek kombinacije križarjenja s počitnicami v Sloveniji (pred odhodom na križarjenje ali na koncu – nekaj dni ali teden dni), oblikujejo se zelo različne variante programov, vse po načelu Fly & Stay & Cruise. Zaradi tega je potrebno vključiti ponudnike nastanitvenih zmogljivosti in drugih zanimivih programov.

Slovenska turistična organizacija (2007a, 126) določa: da je pri trženju in razvoju Kopra kot matičnega pristanišča in Slovenije kot namembnega kraja za križarjenje potrebno upoštevati sedem ključnih razvojnih in trženjskih smernic, ki so v nadaljevanju opisane. Prva smernica je čim boljši izkoristek naravnih virov, ki jih imata Slovenija in Koper glede na svoj geostrateški položaj in resursno osnovo za to zvrst turizma. Druga smernica je povečanje dodane vrednosti iz naslova turizma križarjenja, pri čemer je glavna naloga doseganje najboljših neposrednih in posrednih ekonomskih učinkov ter doseganje pozitivnega vpliva na razvoj regije in slovenskega turizma, gledano tako na nivoju regije kot tudi na nacionalni ravni. Tretja smernica je povečanje stopnje potnikov, ki pridejo v Slovenijo na križarjenje, v stacionarne turiste, ki se vrnejo v Slovenijo na počitnice. Naslednja smernica je oglaševati in graditi slog in prepoznavnost potniškega terminala Koper in s tem tudi Slovenije kot turističnega kraja ter s tem uresničevanje razvojno – tržne strategije Slovenije, ki opredeljuje aktivno nagovarjanje jasno opredeljenih ciljnih segmentov in nišnih trgov, razvoj novih izdelkov in povečanje dostopnosti Slovenije. Peta smernica je iskanje povezav, sinergij učinkov in partnerstev v regiji. Naslednja smernica je načrtovanje, razvoj in upravljanje turizma križarjenja, da se negativni učinki na prebivalstvo, destinacijo in druge zvrsti turizma zmanjšajo in hkrati se pozitivni učinki povečajo. Zadnja, sedma smernica, pa je usmerjanje razvoja turizma križarjenja v skladu s principi trajnostnega razvoja, ki napore usmerjajo v odgovorno ravnanje z okoljem in dolgoročno zagotavljajo, da ne bodo negativni učinki te zvrsti turizma prevladovali nad pozitivnimi.

Slovenska turistična organizacija (2007b, 12) pravi, da je potrebno vzpodbujati razvoj turističnih proizvodov v tesnem stiku z naravo, kulinariko in kulturo kraja, zato je proizvod Kopera kot matičnega pristanišča tudi odgovor na smernice v turizmu križarjenja, ki se vse bolj jasno izražajo na svetovnem trgu križarjenj in še posebej v Sredozemlju, ki je kulturno zgodovinsko zelo bogat namembni kraj. Z oblikovanjem tovrstnega izdelka si lahko Koper in Slovenija pridobita veliko prepoznavnost in ugled ter postaneta vodilna po celostnem, edinstvenem (Alpe – Jadran) in trendovskem izdelku oziroma doživetju.

Potočnik (2000,22) trdi, da je stopnja prilagajanja in izvedbe storitev posebnim zahtevom uporabnikom eno od meril kakovosti storitev. Potrebno je prilagoditi storitve, ki bi jih ponujali potnikom na matičnem pristanišču na tak način, da bi z njimi v največji meri zadovoljili tudi najbolj zahtevne okuse in potrebe potnikov.

V okviru Kopera kot matičnega pristanišča bi lahko tržili naslednje programe oziroma proizvode:

- bivanje v enem od slovenskih turističnih centrov (Potniki bi se nastanili v enem od slovenskih mest, od koder je mogoče odkrivanje celotne Slovenije in Srednje Evrope.),
- organiziranje krožnih potovanj po Sloveniji (Potniki bi spoznavali naravne, kulturne in zgodovinske znamenitosti, tako Kopera, Slovenske Istre kot tudi ostale Slovenije.);

S proizvodom Koper kot matično pristanišče Slovenija še ni prisotna na trgu križarjenj (izjema je družba Classic Cruise, ki za ladjo Arion uporablja Koper kot matično pristanišče). Glavni razlog pa je v tem, da v Kopru še ni ustrezne infrastrukture. Potniški terminal naj bi bil sicer zgrajen do leta 2010, vendar se je zaradi svetovne kot tudi slovenske gospodarske krize gradnja potniškega terminala zavlekla. Datum izgradnje tako še vedno ni znan.

5 SWOT ANALIZA

Dubrovski (2006, 109) pravi, da se s pomočjo SWOT analize dobi podatke, ki se jih uporabi in preoblikuje v informacije, ki so podlaga za sprejemanje poslovnih odločitev. Informacija se pojmuje kot surovina za odločilni proces, katerega rezultat je upravljalni ukrep kot model upravljanih akcij in njihovih možnih posledic v gospodarski družbi. Informacijski proces je proces zagotavljanja informacij, potrebnih za zadovoljevanje informacijskih potreb, in ima tri faze: zajemanje podatkov, obdelava podatkov in oblikovanje podatkov.

»Analiza prednosti in slabosti podjetja je pomemben input v procesu t.i. SWOT analize stanja kot izhodišča za oblikovanje ciljev in strategij mednarodnega trženja. Analiziranje ključnih dejavnikov tržne uspešnosti v panogi je povezano tudi z analiziranjem prednosti in slabosti podjetja v primerjavi z njegovimi najpomembnejšimi konkurenti.« (Jurše 1999, 225)

V nadaljevanju je prikazano na osnovi prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti, kako bo potniški terminal Koper izkoristil svoje prednosti in jih spremenil v oblikovanje izdelka v pozicioniranju, odpravil slabosti oziroma jih spremenil v prednosti ter se izognil nevarnostim in jih spremenil v priložnosti oziroma jih omilil s protiukrepi.

Preglednica 2: SWOT analiza

PREDNOSTI	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none">- bližina že uveljavljenih turističnih krajev na severnem Jadranu (Benetke, Dubrovnik ...),- bližina emitivnih trgov (Italija, Avstrija, Nemčija, Velika Britanija ...),- stičišče Alp in Jadrana (poznano pod imenom Alpe-Adria)- članica Evropske unije,- Slovenija kot eko turistični kraj (zeleno okolje obale in cele države),- pristanišče je v bližini turističnih središč (Piran, Izola, Portorož, Lipica Postojnska jama, Bled, Ljubljana ...)- zelo pestra ponudba Slovenije na majhnem prostoru (morje, gore ...),- varnost,- konkurenčne cene,- ugodno podnebje,- dobra prometna povezanost,	<ul style="list-style-type: none">- pretežno nepoznan turistični kraj,- neustrezna infrastruktura na potniškem terminalu,- v pristanišču in na turističnih krajih še ni primerne ponudbe za najzahtevnejše potnike,- premalo ponudbe oziroma ponudba ni dovolj pestra, primanjkujejo predvsem manjši trgovski objekti s kakovostno ponudbo spominkov in izdelkov,- nedodelani programi doživetij za različne nivoje gostov,- neustrezna ponudba izletov,- posamezni udeleženci še niso dovolj seznanjeni z zahtevami in pričakovanji industrije križarjenj;

<ul style="list-style-type: none"> - bližina mednarodnih letališč, (Trst, Ljubljana, Ronki ...), - podpora lokalnega prebivalstva razvoju turizma križarjenja; 	
PRILOŽNOSTI	NEVARNOSTI
<ul style="list-style-type: none"> - smernice rasti na trgu križarjenj, predvsem na Jadranu in v Sredozemlju, - Koper in Slovenija kot nov turistični kraj v Sredozemlju, - pritegniti družbe za križarjenje, ki so že v Sredozemlju oziroma Jadranu in ki še iščejo nove turistične kraje, - Koper kot matična luka, Izola in Piran kot specializacija, - bližina Benetk (in njihova nezmožnost sprejemanja vseh srednjih in velikih ladij), - povezovanje z letalskimi prevozniki, hotelirji ..., - ponuditi družbam za križarjenje izdelek, kot ga potrebujejo za povpraševanje na trgu, - stabilnost v regiji, - izboljšanje kakovosti v turistični ponudbi; 	<ul style="list-style-type: none"> - konkurenca na Hrvaškem in v Italiji (izgradnje večjih potniških terminalov v Trstu, Zadru in na Reki in manjših pristanišč v Rovinju, na Hvaru ...), - neizvajanje načrtane strategije, - neprimernost obstoječe infrastrukture, - državna zakonodaja (pomorski zakoni), - onesnaževanje okolja;

Vir. Lastna raziskava

Iz SWOT analize je razvidno, da je trenutno največja priložnost potniškega terminala Koper ta, da je nov turistični kraj. Vedno več ladjarjev se prav zaradi zasičenosti turističnih krajev odloči za obiskovanje novih. Iz tega izhaja, da mora potniški terminal Koper tržiti Slovenijo, in ne samo Obalo kot turistični kraj ter kopensko pristanišče kot vstopno točko. Za uresničitev tega se morajo povezati potniški terminal, Slovenska turistična organizacija, lokalne turistične organizacije ter vodilni delavci v turističnih podjetjih, ki predstavljajo ponudbo za ladijske goste. Prednost potniškega terminala Koper je tudi zemljepisna umeščenost tako, da predstavlja najbližjo povezavo srednje in vzhodne Evrope s Sredozemljem. Potniški terminal Koper kot edino potniško pristanišče za večje potniške ladje v Sloveniji je prednost in med drugim tudi priložnost, saj je Jadransko morje tip zaprtega morja, to pa za ladjarje pomeni

večje število zanimivih namembnih krajev, ki jih lahko ponudijo svojim potnikom. Pomembna prednost je dobra prometna povezanost. Mesto Koper je neposredno povezano z evropskim železniškim in avtocestnim sistemom in ima status mejne vstopne točke Evropske unije, hkrati pa je v bližini in z lahkim dostopom do treh mednarodnih letališč. Pomembna prednost je prav tako dejstvo, da je Slovenija v bližini uspešnih evropskih trgov, kot so Nemčija, Avstrija in Italija, kar so tudi prednosti trgi slovenskega turizma.

Potniški terminal Koper pri svojih napovedih lahko računa med drugim tudi na prisotnost dveh pomembnih pristanišč v Jadranu, to sta Dubrovnik in Benetke, v katerih je pritisk ladij zelo velik. Glede na preobremenjenost teh dveh pristanišč se v prihodnosti pričakuje, da bodo srednje in majhne ladje za križarjenje iskale nova pristanišča v severnem Jadranu, ki bi jih lahko uporabile za izmenjavo potnikov. Prav to lahko potniški terminal Koper izkoristi, seveda ob predpostavki, da se pravočasno in kakovostno vključi v to obliko pomorske in turistične ponudbe.

Slovenija lahko ladjarjem ponudi nov, varen, ekološko in cenovno konkurenčen turistični kraj z zelenim okoljem, ki se nahaja v stičišču romanske, germanske in slovanske kulture. Prav tako lahko ponudi zelo zanimivo in raznoliko turistično ponudbo (Alpe, Jadran, Kras). Za uspešne priložnosti in prednosti so poleg kakovostnega pristanišča s potniškim terminalom potrebne urejene prometne povezave, hotelska in gostinska ponudba, prireditve, izleti, oskrba ladij, znamenitosti in podobno. Pomembno je tudi usklajeno delovanje vseh subjektov in institucij, potrebnih za uspešen razvoj.

Slabosti in nevarnosti potniškega terminala so predvsem konkurenca s Hrvaške in Italije. Poleg tega se je šele leta 2006 začela izvajati bolj načrtovana tržna aktivnost za pridobitev mednarodnih družb za križarjenje, ob sodelovanju na borzi križarjenj, Sea Trade Miami in tudi v delu z operaterji in družbami za križarjenje. Do sedaj še ni bilo organiziranega, nacionalno koordiniranega pristopa za oglaševanje Slovenije kot turističnega kraja za križarjenje, temveč so potekale aktivnosti le z namenom trženja predvsem Kopra in Obale. Poleg tega so še infrastrukturne možnosti omejene, saj Koper še nima zgrajenega potniškega terminala.

Neustrezna zakonodaja glede mejne kontrole predstavlja kar veliko slabost, saj pri ladjah z večjim številom potnikov zajame daljše časovno obdobje postanka. Poleg tega je v Sloveniji prepoznavanje pomembnosti turističnega izdelka križarjenja relativno nizko. Velika slabost za potniški terminal Koper je tudi še neustrezno razvita turistična ponudba (lokali, trgovine ...) v krajih ob pristanišču. To naj bi se uredilo z izgradnjo potniškega terminala in z umestitvijo te ponudbe v sam terminal.

6 INTERVJU

Intervju je bil opravljen s vodilno osebo na Turistični organizaciji Koper gospo Tamaro Kozlovič. Kot je že omenjeno v projektni nalogi je potrebno povezati vse udeležence in inštitucije, ki se ukvarjajo s turistično dejavnostjo oziroma, ki so neposredno in posredno povezane s turizmom oziroma bi lahko pripomogle k uveljavljanju in trženju potniškega terminala Koper na trgu križarjenj.

Glede na to, da Turistična organizacija Koper deluje v okviru Mestne občine Koper in da je Mestna občina Koper eden izmed pobudnikov in ustanoviteljev potniškega terminala Koper in glede na dejstvo, da gospa Tamara Kozlovič vodi to organizacijo, je prava oseba, ki lahko odgovori na vprašanja o trženju potniškega terminala Koper. Namen intervjuja je pokazati, da ima prijazen, hkrati pa strokoven sprejem potnikov na potniškem terminalu velik vpliv na to, da se mnogi izmed njih tudi vrnejo.

1. Vloga Mestne občine koper oziroma Turistične organizacije Koper pri ustanavljanju?

Tako Mestna občina Koper kot tudi Turistična organizacija sta imeli veliko vlogo pri sami ustanovitvi in pa predvsem promociji samega potniškega pristanišča Koper. Mestna občina se je odločila projekt podpreti tako pri ustanavljanju kot tudi razvoju potniškega terminala Koper. V ta namen je Mestna občina Koper začela izvajati različne tržne aktivnosti, ki jih izvaja še dandanes, njena glavna naloga pa je oglaševanje tako obale kot tudi Slovenije kot turističnega kraja, primerne za to obliko turizma.

2. Ali menite, da ima Koper kot mesto vse potrebno, da postane pomemben turistični kraj na trgu križarjenj?

Definitivno ima mesto Koper kot na novo odkrit turistični kraj na področju križarjenj velik potencial, ki ga je seveda potrebno v največji meri izkoristiti.

3. Kje so po vašem mnenju največje prednosti mesta Koper oziroma potniškega terminala pred ostalimi potniškimi terminali v okolici?

Najpomembnejša prednost je prav to, da je na novo odkrit turistični kraj oziroma novo, sveže potniško pristanišče, kar pomeni veliko prednost pred ostalimi pristanišči, saj ladjarji iščejo nove turistične kraje, nova pristanišča, saj morajo svojim potnikom vedno ponujati nekaj novega. Druge prednosti so še: neokrnjena narava v zaledju mesta Koper, bogata kulturna in arhitekturna dediščina, ugodno podnebje, dobra povezanost z ostalimi mesti (Izola, Piran, Postojna...), kar omogoča potniku, da si lahko ogleda tudi ostale dele Slovenije in zato ne potrebuje veliko časa.

4. Kako se Mestna občina Koper predstavlja v očeh področja križarjenja?

Predstavlja se predvsem na raznih sejnih križarjenj (Miami – borza o križarjenju), z agencijo, ki pripravlja križarjenja, ob samem prihodu potniških ladij... Zelo pomembna za odločitev ladjarja je tudi anketa, ki jo sami ladjarji izvedejo med samimi potniki o potniškem pristanišču. V njej sprašujejo potnike o primernosti pristanišča in če več kot 70% potnikov poda pozitivno mnenje o pristanišču, potem se avtomatsko pristanišče uvrsti za naslednje dve leti med tista pristanišča, ki jih bo ladjar obiskoval.

5. Kdaj, kje in na kakšen način je potekala prva predstavitev potniškega terminala Koper in s tem tudi samega mesta Koper?

V letu 2005 je aprila k nam v Koper prispela prva večja potniška ladja, kar smo izkoristili za oglaševanje potniškega terminala Koper. Novinarje in predstavnike ladjarjev smo povabili na predstavitev projekta o potniškem terminalu v Koprju. S tem se je vzpostavil prvi stik z ladjarji z namenom predstaviti in vključiti potniškemu terminalu Koper na trg križarjenja. Sledile so razne predstavitve na sejnih križarjenj, včlanitev v združenje pristanišč za križarjenje MedCruise, s čimer je prišlo do večje prepoznavnosti in dodatnih možnosti za oglaševanje pristanišča.

6. Kaj je po vašem mnenju najpomembnejše za potnike, ki pridejo s potniško ladjo v mesto Koper? Ali je to prijazen, udoben sprejem, ali je to, da ob pristanku dobijo vse potrebne informacije o naravnih, kulturnih in zgodovinskih znamenitostih tako mesta Koper kot same Slovenije kot privlačnega turističnega kraja?

Vsekakor smo na Mestni občini Koper mnenja, da je za zadovoljstvo potnikov pomemben tako prijazen sprejem kot posredovanje informacij tako o mestu Koper kot o celotni državi. Potniški ladijski turizem je posebni segment turizma, kjer potniki preživijo v določeni luki le en dan, zato jim je potrebno v tem dnevu čim bolj slikovito predstaviti državo v kateri se nahajajo. Ob prihodih večjih potniških ladij, pripravljamo v mestu tudi večje prireditve kot so »Sladka Istra«, »Dnevi kmetijstva Slovenske Istre«, »Predstavitev krajevnih skupnosti Mestne občine Koper«, saj potnikom tako omogočimo tudi spoznavanje naše kulture in dediščine.

7. Ali menite, da TIC s svojimi dejavnostmi, ki potekajo na potniškem terminalu ob prihodu potniške ladje pripomore k zadovoljstvu potnikov oziroma k temu, da jih pripravi na razmišljanje, da bi se še vrnili oziroma, da tudi sami potniki ob prihodu na druge destinacije oziroma ob vrnitvi v matično državo širijo »dober glas« in s tem tudi sami poskrbijo za dobro oglaševanje potniškega terminala Koper?

Na potniškem terminalu skušamo z organizacijo različnih aktivnosti turistom čim bolj predstaviti mesto in kulturo naše države. Potnikom tako ob vsakem prihodu pripravimo Daily News (dnevni časopis, ki zajema informacije o vsem dogajanju v mestu za tisti dan), brezplačno vinsko degustacijo in degustacijo oljčnega olja, brezplačno vodenje po Pretorski palači, ogled filma o Kopru, za veselo vzdušje poskrbi harmonikar in maskoti Koper. Potnikom na ta način želimo vtisniti čim lepši spomin na Koper in Slovenijo, posledično pa bodo potniki tudi sami širili dober glas o turističnem kraju.

8. Kako ocenjujete sedanje stanje potniškega terminala in kaj lahko MOK oziroma TOK naredi še za boljšo prepoznavnost?

Tako Mestna občina Koper kot tudi Luka Koper vlagata velike napore in tudi finančna sredstva, v to, da se pristanišče lahko postavi ob bok velikim sredozemskim pristaniščem. S tem postaja Slovenija kot nov turistični kraj za potniške ladje tako v Evropi kot tudi v svetu. Redno se predstavljamo na različnih turističnih sejmih in borzah, kjer nas ladjarji in ostali organizatorji turizma lahko spoznajo. Pristanišče postaja vedno bolj prepoznavno. S sedanjim stanjem smo zadovoljni, kajti obisk ladij in potnikov se povečuje z leta v leto, seveda pa gledamo naprej v prihodnost, saj želimo, da se zgradi moderen in konkurenčen kompleks, ki bo nudil potnikom oziroma turistom vse potrebno zadovoljstvo v času, ki ga bodo preživeli v Kopru.

9. Ali ste zadovoljni z obiskom potniških ladij oziroma s številom potnikov?

V Koper je v letu 2010 prispelo nekaj manj kot 40.000 potnikov s potniškimi ladjami, kar v primerjavi z letom 2009 predstavlja za približno 20 odstotkov večji obisk. V letošnjem letu, torej v letu 2011 je v Koper samo ladjar Royal Caribbean pripeljal približno 77.000 potnikov z dosedaj največjo potniško ladjo, ki je obiskala Koper. Ta ladja sprejme 3.500 potnikov, k nam pa je prišla 22 krat. Poleg teh 77.000 potnikov, ki jih je pripeljal ta ladjar, so ostali ladjarji pripeljali s svojimi potniškimi ladjami še približno 40.000 potnikov. To pomeni, da se je število potnikov glede na leto 2010 povečalo skoraj za 3 krat. To je dokaz, da postaja potniški terminal Koper pomemben turistični kraj na zemljevidu križarjenja. Po raznih izpeljanih anketah je vedno več tako imenovanih »povratnikov«; gre za potnike, ki se ponovno vrnejo v Koper. Zelo smo tudi zadovoljni z odzivi s strani potnikov, ki so izredno navdušeni nad samim mestom in pa sprejemom, ki so ga deležni na potniškem terminalu. Vsekakor je projekt potniškega terminala na pravi poti, potrebno je seveda še veliko postoriti na področju infrastrukture, kjer so se določena dela zaustavili predvsem zaradi finančnih težav, kriza je namreč prišla ob zelo nepravem času za potniški terminal. Prav zaradi še neizgrajene infrastrukture ostaja Koper zaenkrat samo pristanišče postanka, vsa naša prizadevanja pa bodo usmerjena v to, da postane tudi matično pristanišče.

S pomočjo intervjuja je razvidno, da sta potniški terminal in vse dogajanje na njem, ki ga organizira Turistična organizacija Koper ob prihodu potniških ladij, prinesla pozitiven učinek, tako mestu Koper, kot tudi samim prebivalcem mesta. Mesto veliko vlaga v razvoj

infrastrukture, ki se kaže v velikem številu na novo obnovljenih stavb po mestu, ob ulicah in cestah so zgrajene kolesarske steze in steze za pešce, kar omogoča varno sprehajanje tako turistov kot samih prebivalcev. Hkrati pa se razvija tudi staro mestno jedro, ki ga krasijo kulturne in zgodovinske znamenitosti, ki privabljajo potnike s potniških ladij v velikem številu na ogled. Prihodi potniških ladij privabljajo veliko obiskovalcev s celotne Slovenije, kar pomeni tudi večjo potrošnjo in večji zaslužek za lokalne trgovce oziroma gostince.

Turistična organizacija Koper s svojim delovanjem na potniškem terminalu nudi potnikom vse potrebne informacije o mestu Koper, o kulturnih in zgodovinskih znamenitostih mesta, o gostinskih objektih in o vsem dogajanju v mestu. Hkrati pa organizira tudi številne prireditve, na katerih sodelujoči predstavljajo stare navade in običaje in skrbijo za promocijo domačih izdelkov in storitev. S pomočjo turističnih dejavnost na potniškem terminalu se povečuje prepoznavnost Kopra kot tudi celotne Slovenije na trgu križarjenj kot zanimive in turistu »prijazne« turustične destinacije.

Na podlagi intervjuja v povezavi s Swot analizo in teoretičnim delom naloge, je razvidno, da se potniški terminal razvija v pravo smer, da prinaša veliko pozitivnih stvari, tako mestu, kot tudi državi. Potrebno je le, da vsi akterji, ki so odgovorni za potniški terminal z medsebojnim sodelovanjem sledijo zastavljenim ciljem, da postane potniški terminal Koper v prihodnosti sodoben potniški terminal z urejeno infrastrukturo.

7 SKLEP

Turizem v Sloveniji postaja ena izmed najbolj obetavnih panog, saj predstavlja okoli desetino bruto domačega proizvoda. K temu pa ne prispevajo samo tujci, ki pripotujejo v Slovenijo, temveč tudi Slovenci, ki potujejo po Sloveniji in v druge države.

Tako potniški terminal Koper kot Slovenija kot država sta zelo hitro dosegla določen položaj na trgu križarjenj v Sredozemlju oziroma v Jadranu in začela dosegati dobre rezultate, kljub dejstvu, da do sedaj še ni bilo organiziranega, nacionalno koordiniranega pristopa k oglaševanju Slovenije kot novega turističnega kraja za križarjenje v vzhodnem Jadranu, prav tako ne k razvoju proizvoda in oblikovanju spodbudnega podpornega okolja. Do sedaj je vse oglaševanje in trženje potekalo bolj na lokalni ravni s strani odgovornih za potniški terminal Koper in Mestne občine Koper.

Projektna naloga je osredotočena na potniški terminal Koper in na turistični proizvod križarjenje. Gre za to, da je potniški terminal osnovni pogoj za razvoj prometa, turizma in gospodarskih dejavnosti, povezanih s turističnim proizvodom križarjenje. Preučil sem trende na trgu križarjenj ter ocenil, da so možnosti potniškega terminal Koper, kot novega pristanišča na trgu križarjenj, zelo velike, hkrati pa se s tem ponujajo velike možnosti, da Slovenija postane nov pomemben turistični kraj križarjenj.

Glavni cilji potniškega terminala Koper so uveljavitev Slovenije kot turističnega kraja za križarjenje v Sredozemlju za vse vrste potnikov, tudi tistih z najbolj zahtevnimi potrebami, ustvarjanje finančnih in ekonomskih koristi na podjetniški, lokalni, regionalni in nacionalni ravni ter ustvarjanje prepoznavnosti Koper kot matičnega pristanišča za križarjenje po Jadranu in Sredozemlju.

Križarjenje je nov proizvod, ki pa ima veliko specifičnih zahtev s strani potnikov, zaradi česar se morata potniški terminal Koper in Mestna občina Koper potruditi, prilagoditi, razvijati, nadgraditi in obogatiti ponudbo v mestu Koper in tudi širše v Sloveniji. Glavna naloga pa je seveda, da se čim prej zgradi ustrezna infrastruktura na potniškem terminalu, ki mora vključevati različno ponudbo od trgovin s spominki pa vse do hotelov, restavracij, barov, vse z namenom, da potnike pričaka topel sprejem in vse potrebno udobje. Potrebno je tudi zagotoviti urejenost okolja, vse to pa z namenom, da Koper postane matično pristanišče.

V Kopru je trenutno ponudba za ladje usmerjena na različne oblike izletov po obali in v notranjost Slovenije v obliki poldnevni in enodnevnih izletov. Poleg te ponudbe je potrebno oblikovati tudi programe za dopustovanje v Sloveniji, in sicer v različnih oblikah: dopustovanje v Sloveniji pred križarjenjem ali po njem (kombinacija različnih ponudb: Obala – alpski del) in križarjenje med dopustovanjem v Sloveniji ali po njem (izleti v Benetke). Oblikovanje takih programov je tudi pogoj, da postane Koper matično pristanišče.

Poudariti je potrebno, da bo trženje potniškega terminala Koper le tako dobro, kot bo njegovo uresničevanje na vseh nivojih, na vseh področjih in s strani vseh udeležencev. Glavni skupni cilj vseh sodelujočih pa mora biti ta, da Koper postane svetovno znano potniško pristanišče, Slovenija pa svetovno znan turistični kraj na trgu križarjenj.

Zaključek je, da je potniški terminal na dobri poti pri doseganju enega izmed svojih ciljev, in sicer v zadovoljevanju potreb potnikov, saj je bil izbran med pet potnikom najprijaznejših pristanišč na svetu.

LITERATURA

- Brezovec, Aleksandra. 2000. *Marketing v turizmu – izhodišča za razmišljanje in upravljanje*. Portorož: Turistica, Visoka šola za turizem.
- Cartwright, Roger in Carolyn Baird. 1999. *The development and growth of the cruise industry*. Oxford: Butterworth – Heinemann.
- Dubrovski, Drago. 2006. *Management mednarodnega poslovanja*. Koper: Fakulteta za management.
- Dundovič, Čedomir in Blanka Kesić. 2001. *Tehnologija i organizacija luka*. Rijeka: Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- Dundović, Čedomir. 2002. *Tehnologija luka i terminala*. Rijeka: Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- European Cruise Council. 2009. *Contribution of Cruise Tourism to the economies of Europe 2009*. [Http://www.cruise-norway.no/viewfile.aspx?id=2213](http://www.cruise-norway.no/viewfile.aspx?id=2213) (23.11.2011).
- Jurše, Milan. 1999. *Mednarodni marketing*. Maribor: Ekonomsko poslovna fakulteta.
- Kesić, Blanka in Alen Jugović. 2006. *Menadžment pomorskoputničkih luka*. Rijeka: Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- Konečnik Ruzzier, Maja. 2010. *Trženje v turizmu*. Ljubljana: Meritum
- Mihalič, Tanja. 1997. *Turistična podjetja: Poslovanje in ekonomika turističnih agencij in gostinskih podjetij*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Mihalič, Tanja. 1999. *Uvod v trženje v turizmu*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Mihalič, Tanja. 2010. *Ekonomske funkcije turizma*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Ministrstvo za gospodarstvo. 2006. *Razvojni načrt in usmeritve slovenskega turizma 2007-2011*. [Http://www.turistica.si/downloads/RNUST-2007-2011.pdf](http://www.turistica.si/downloads/RNUST-2007-2011.pdf) (4.10.2012).
- Planina, Janez. 1997. *Ekonomika turizma*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Potočnik, Vekoslav. 2000. *Trženje storitev*. Ljubljana: GV založba.
- Slovenska turistična organizacija. 2007a. *Strategija razvoja in trženja slovenske turistične ponudbe za segment križarjenje 2008 – 2012*. [Http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2010%5CSTO_-_Strategija_kri%4%B9%4%BEarjenja_brez_ukrepov_9619.pdf](http://www.slovenia.info/pictures%5CTB_board%5Catachments_1%5C2010%5CSTO_-_Strategija_kri%4%B9%4%BEarjenja_brez_ukrepov_9619.pdf) (24.10.2011).
- Slovenska turistična organizacija. 2007b. *Strategija trženja slovenskega turizma 2007-2011*. [Http://www.ra-kozjansko.si/f/docs/Katalog-informacij-javnega-znacaja/Strategija-trzenja.pdf](http://www.ra-kozjansko.si/f/docs/Katalog-informacij-javnega-znacaja/Strategija-trzenja.pdf) (23.10.2011).

