

2018

UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA  
DIPLOMSKA NALOGA

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

ERIK RUTAR

ERIK RUTAR

KOPER, 2018



UNIVERZA NA PRIMORSKEM  
FAKULTETA ZA MANAGEMENT

Zaključna projektna naloga

TRŽENJE SLOVENSKE OBALE S POMOČJO  
RAZVOJA LADIJSKEGA POTNIŠKEGA  
PROMETA

Erik Rutar



## POVZETEK

Turizem na Slovenski obali se je v zadnjih letih močno razvil. Turisti prihajajo tako s celine kakor tudi z morja. V zadnjih letih narašča število turistov, ki prihajajo s potniškimi ladjami. Da bi se tovrstni turizem lahko še razvijal, je potrebna dodatna infrastruktura potniškega terminala v Kopru, ki bo lahko izkoristil dodano vrednost v celoti. V tej nalogi smo obravnavali različne možnosti razvoja potniškega terminala. V teoretičnem delu naloge so predstavljeni turizem na Slovenski obali, Luka Koper, d. d., ter njena pomembnost za državo in turizem. Analizirali smo pomembnost turizma za izbrana podjetja in ugotovili, da je večina lokalnih obrtnikov v večjem deležu odvisna od turizma. Ugotovili smo, da se je pri razvoju potniškega terminala smotno odločiti za produkt matičnega pristanišča v minimalnem obsegu. Ta verzija bo omogočala storitve matičnega pristanišča za manjše potniške ladje, v segmentu tranzita bi bili neomejeni in bi ga lahko izvajali na najvišji ravni kakovosti. V segmentu interportinga bi lahko obvladovali vsa povpraševanja, kar bi prav tako pomagalo pri rasti tranzitnega prometa in posledično števila turistov.

*Ključne besede:* Luka Koper, turizem, potniški terminal, razvoj podjetja, Slovenska obala.

## SUMMARY

Coastal tourism has developed in recent years. Tourists come from both the continent and the sea. In recent years, cross-border tourism has been increasing and therefore it would make sense to further develop it, and build additional infrastructure of the passenger terminal in Koper, which will have the opportunity to take full advantage of its added value. In this bachelor thesis we discussed various possibilities for the development of the passenger terminal. The theoretical part of the thesis presents tourism on the Slovenian coast, the company Luka Koper, d. d., and its importance for the country and tourism. The importance of tourism for selected companies was analyzed, where we found that the majority of local craftsmen depend on tourism. In the final order, it was found that for the development of the passenger terminal, the product of the home-port service was decidedly at a minimum level. This version will be facilitated by a smaller passenger ship service and in the transit segment it would be unlimited and could be carried out at the highest quality level. In the interporting segment, we could manage all the demand, which would also help to increase transit traffic and, consequently, a greater share of tourists.

*Key words:* Luka Koper, tourism, passenger terminal, company development, Slovenian coast.

UDK: 339.138:797.1(043.2)



## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se svojemu mentorju za vodenje in pomoč pri izdelavi zaključne projektne naloge.

Zahvaljujem se družini in partnerici za podporo in ustrezno motivacijo pri pripravi te naloge.





## VSEBINA

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Uvod.....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1      | Opredelitev obravnavanega problema .....                       | 1         |
| 1.2      | Namen in cilji .....   | 2         |
| 1.3      | Metode .....   | 2         |
| 1.4      | Predpostavke in omejitve.....                                  | 3         |
| <b>2</b> | <b>Turizem na Slovenski obali .....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>3</b> | <b>Predstavitev izbranega podjetja .....</b>                   | <b>5</b>  |
| 3.1      | Zgodovina .....  | 5         |
| 3.2      | Pomembnost podjetja za državo .....                            | 6         |
| <b>4</b> | <b>Razvoj potniškega terminala in trženjske možnosti .....</b> | <b>7</b>  |
| 4.1      | Možnosti razvoja .....   | 8         |
| 4.1.1    | Razvoj obstoječega produkta – tranzitno pristanišče.....       | 8         |
| 4.1.2    | Razvoj produkta matično pristanišče .....                      | 9         |
| 4.1.3    | Razvoj produkta interporting .....                             | 10        |
| 4.2      | Predviden izračun stroškov razvoja .....                       | 11        |
| 4.3      | Okvirne ocene vrednosti investicij .....                       | 12        |
| 4.4      | Vpliv razvoja na trženje izbranega podjetja .....              | 13        |
| 4.4.1    | Prodajne cene potniškega terminala – tranzit .....             | 14        |
| 4.4.2    | Prodajne cene potniškega terminala – matično pristanišče.....  | 14        |
| 4.5      | Prihodki hčerinske družbe INPO .....                           | 15        |
| 4.5.1    | Osnovne storitve .....   | 15        |
| 4.6      | Dodatne storitve.....  | 15        |
| 4.7      | Trženje izbrane turistične destinacije.....                    | 17        |
| <b>5</b> | <b>Raziskava .....</b>   | <b>18</b> |
| 5.1      | Hipoteze in njihova argumentacija .....                        | 18        |
| 5.2      | Metodologija in vzorčenje .....                                | 19        |
| 5.3      | Analiza anketnega vprašalnika .....                            | 19        |
| 5.4      | Predlogi za izboljšave .....                                   | 24        |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>6 Sklep .....</b>    | <b>25</b> |
| <b>Literatura .....</b> | <b>27</b> |
| <b>Priloga .....</b>    | <b>29</b> |

## **SLIKE**

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Slika 1: | Trajanje delovanja podjetja .....               | 19 |
| Slika 2: | Promet po letnih časih .....                    | 20 |
| Slika 3: | Prepoznavanje turistov .....                    | 20 |
| Slika 4: | Prepoznavanje potnikov s križark .....          | 21 |
| Slika 5: | Delež letnega prometa iz naslova turistov.....  | 21 |
| Slika 6: | Delež prometa turistov med sezono .....         | 22 |
| Slika 7: | Ali so turisti večji potrošniki .....           | 22 |
| Slika 8: | Ali bi si v prihodnje želeli več turistov ..... | 23 |
| Slika 9: | Razvoj potniškega terminala .....               | 23 |

## **PREGLEDNICE**

|                |  |    |
|----------------|--|----|
| Preglednica 1: | SWOT analiza produkta tranzitno pristanišče..... | 9  |
| Preglednica 2: | SWOT analiza produkta matično pristanišče .....  | 10 |
| Preglednica 3: | SWOT analiza produkta interporting .....         | 11 |
| Preglednica 4: | Možne verzije novega potniškega terminala .....  | 12 |
| Preglednica 5: | Cenik za tranzitne storitve.....                 | 14 |
| Preglednica 6: | Prodajne cene potniškega terminala .....         | 14 |
| Preglednica 7: | Prihodki družbe INPO za obdobje 2011–2013 .....  | 15 |



# 1 UVOD

Turizem postaja vse modernejši tako pri nas kot tudi po vsem svetu. Treba je slediti trendom, če želimo ohraniti konkurenčno prednost. Trendi kažejo, da se je v zadnjih letih močno povečal potniški promet s križarkami. Sklepamo, da se bo ta še naprej povečeval, zato bo nujno potreben razvoj potniškega terminala, saj je sedanji neprimeren za morebitne večje kapacitete potnikov.

## 1.1 Opredelitev obravnavanega problema

Turizem predstavlja pomemben vir razvoja celotnega družbenega življenja določenega območja. Slovenija je vstopna točka na Jadran, je tudi točka za dostop do turističnih privlačnosti srednje Evrope, z dobro dostopnostjo in močnim zaledjem. Slovensko tržišče ima dobro izhodiščno pozicijo, da postane prepoznavno kot destinacija za morski turizem v mednarodni regiji, s točno določenim proizvodom in za točno določene segmente potnikov. To omogoča obalno mesto Koper s pristaniščem.

Mesto Koper ima večstoletno tradicijo turistične dejavnosti. Veljalo je, da ima izmed vseh treh obalnih mest Koper najslabše razvito turistično dejavnost, vendar se to v zadnjem času spreminja in stanje se izboljšuje. S potniškim terminalom je Koper pričel prebujati turistično ponudbo mesta, kar je razvidno tudi iz statističnih podatkov o obiskanosti mesta, ki v zadnjih letih močno narašča. Kljub temu menim, da to še zdaleč ni primerljivo s turističnimi trendi v tujini (Uran Maravić, Martinič in Barkidija Sotošek 2016).

Ker je Koper obmorsko mesto, je zelo pomembno, da je turistična razvitost povezana z morjem. Kar pomeni, da je treba razvijati morski promet in potniški terminal v Luki Koper.

Luka Koper je bila v preteklosti najmanjše pristanišče ob severnem Jadranu, nato pa je postala hitro rastoče podjetje. Danes je Luka Koper pristaniški in logistični sistem s statusom pristanišča Evropske unije in prvo jadransko pristanišče z evropskim priznanjem za poslovno odličnost (Jakomin idr. 2007).

Šuligoj (2010) navaja, da »prispevek številnih potniških ladij za občino in državo ni zanemarljiv. Po podatkih občine Koper bo letos to pristanišče obiskalo nekaj manj kot 40.000 potnikov, ki po vseh analizah porabijo v Sloveniji 40 do 60 evrov na potnika. Med 35 in 40 odstotkov teh potnikov hodi na izlete v Ljubljano, Postojno, Lipico, na Bled, Izolo, Piran, v zaledne kraje slovenske Istre.« Tudi Risposte Turismo (2014) v študiji o ekonomskih učinkih potniškega terminala ugotavlja, da imajo turisti na voljo pestro izbiro izletov iz Kopera.

Sicer so z leti prihodi potniških ladij naraščali, vendar so v zadnjih letih občutili rahel upad, verjetno na račun ekonomske krize in slabših vremenskih razmer v sezonskih mesecih (Uran Maravić, Martinič in Barkidija Sotošek 2016).

Pristanišče je za naše gospodarstvo zelo pomembno, saj predstavlja vir prihodka. Da bi Luka Koper svojo konkurenčnost ohranila ali jo celo povečala, bi morala nadgraditi zmogljivosti. Prilagajati se mora novim razmeram poslovanja na trgu, hkrati pa proučiti strateške razvojne možnosti, upoštevajoč bodoče trende. Risposte Turismo (2012) navaja, da so strategije razvoja in trženja slovenske turistične ponudbe naslednje: povečanje letalskih in ladijskih povezav, razvoj turističnih produktov za goste in strateški pristop, ki omogoča nadzorovano rast turizma.

V zaključni projektni nalogi smo se tako osredotočili na razvoj potniškega terminala v Luki Koper. Raziskali smo terminal in oblikovali model za njegov uspešen razvoj. Osnovni problem obravnave je bil, kako lahko podjetje izkoristi potniški terminal za boljši razvoj turizma v Kopru, s čimer bi pripomogli k boljšemu trženju Slovenske obale.

V zaključni projektni nalogi je proučen in predstavljen morski turistični segment, zato je prikazano trženje in organiziranje morskega turizma v potniškem terminalu Koper. Osrednja je problematika slabo izkoriščenega trženja potniškega prometa.

## **1.2 Namen in cilji**

Namen naloge je proučiti razvojne in trženjske možnosti ladijskega potniškega terminala v Kopru.

Cilji diplomskega dela so proučiti obstoječo strokovno literaturo, monografije, strokovne članke o razvitosti ladijskega potniškega prometa, raziskati trženjske možnosti, ki bi lahko bile posledica razvoja ladijskega turizma na Slovenski obali.

## **1.3 Metode**

Pri pripravi zaključne projektne naloge so bile uporabljene naslednje raziskovalne metode:

- metoda sinteze, na osnovi katere smo dejstva pojasnili z združevanjem in sestavljanjem enostavnejših pojmov, elementov, pojavov in procesov v kompleksnejše; vse skupaj smo nato povezali v celoto, kjer so ti deli vzajemno povezani;
- metoda analize, s katero smo raziskovali in pojasnjevali stvarnost z razčlenitvijo kompleksnejših miselnih stvaritev na njihove enostavnejše dele in prvine ter obenem proučili vsako prvino ločeno, ampak v povezavi s celoto;
- metoda klasifikacije, s pomočjo katere smo razvrstili in definirali različne pojme;
- metoda deskripcije, pri kateri gre za opisovanje relevantnih pojmov na obravnavanem področju;
- metoda komparacije, ki smo jo uporabili za primerjanje istih oz. podobnih dejstev, pojavov in procesov ter opažanje podobnosti in razlik med njimi;

- induktivna metoda nam je služila za oblikovanje splošnih sklepov na osnovi podrobnejših dejstev;
- metoda kompilacije, za navedbe in citate drugih avtorjev v zvezi z obravnavano temo
- metoda osebne anketiranja osebja lokalnih trgovskih podjetij;
- metoda analize, s katero smo raziskovali povezljivost med povečanim ladijskim potniškim prometom in uspešnostjo poslovanja lokalnih podjetij.

Pri nastajanju zaključne projektne naloge smo v teoretičnem delu uporabili domačo in tujo literaturo, relevantne znanstvene monografije in članke ter relevantne internetne vire. V empiričnem delu smo analizirali podatke, pridobljene s pomočjo anketnega vprašalnika in intervjuja. Anketirali smo osebe v podjetjih, ki se ukvarjajo s prodajo hrane, pijače in oblačil v okolici potniškega terminala v Kopru. Anketirali smo pet naključnih gostinskih lokalov in pet naključnih trgovin s spominki in oblačili. Uporabili smo način enostavnega slučajnega vzorčenja. Namen ankete je bil poizvedeti, ali potniški terminal vpliva na njihovo delovanje in v kolikšni meri.

#### **1.4 Predpostavke in omejitve**

**Predpostavke:** za pripravo naloge je na razpolago zadostna količina literature, odgovori anketirancev so bili resnični.

**Omejitve:** vsebinsko smo se omejili na eno podjetje, zato rezultati niso prenosljivi na druge primere. Metodološka omejitev je uporaba ankete, saj je bil vzorec anketirancev zelo majhen. Resničnosti podatkov, pridobljenih od anketirancev, ni mogoče potrditi. Omejeni smo tudi glede intervjuja, saj ga nismo uspeli opraviti v celoti.

## 2 TURIZEM NA SLOVENSKE OBALI

Slovenska obala ponuja obilo turističnih ponudb. Lega, podnebje in naravne znamenitosti lahko vplivajo na nadaljnje razvijanje turizma na Slovenski obali, vendar jih je treba pravilno izkoristiti. Slovenska obala ima zaščiteno kulturo, ki se odraža tudi pri tamkajšnjih domačinih. Obmorska mesta ponujajo ogromno in življenje tamkajšnjih prebivalcev je zelo sproščeno, kar lahko občutijo tudi turisti. Slovenska obala ponuja milo podnebje, prepletajočo se raznoliko kulturo, odlično gastronomsko ponudbo in pestro preteklost. Ponuja tudi veliko možnosti za rekreativne dejavnosti, med drugim sproščujoče sprehode, tek, kolesarjenje ob morju in pohode na bližnje vzpetine. S poletnimi meseci se prične kopališka sezona, ki privabi turiste v obmorska mesta.

V okolici obmorskih mest je veliko zalednih vasic, ki ponujajo čudovite razglede na Istro ter Julijske Alpe in Dolomite. Na bližnjem Krasu je mogoče obiskati podzemne jame in Lipico, kjer si je možno ogledati kobilarno z lipicanci, ki so bili izbrani konji nekdanjega avstrijskega dvora. V Cerkvi svete Trojice v Hrastovljah je lepo ohranjena freska, imenovana Mrtvaški ples, ki je bila dokončana leta 1490.

V Sečovljah nudijo ogled solin in dela slovenskih solinarjev. V Seči je od leta 1961 dalje na voljo ogled *Forme vive*, kiparskega delovišča, kjer so razstavljeni izdelki mednarodnih kiparjev. Portorož je eden od najbolj priljubljenih turističnih krajev na Slovenski obali. Je moderno turistično letovišče, ki se v spomladanskih mesecih začne prebujati in privablja turiste s celotnega sveta. V Portorožu imajo tri casinoje, več velnes centrov in pestro kulinarčno ponudbo. Čeprav ima Portorož od obmorskih mest največ hotelov, so v zadnjih letih hotelske sobe maksimalno izkoriščene. Izola je zanimiva turistična destinacija, ki je znana kot ribiško mesto. Lokalni ribiči sodelujejo z lokalnimi restavracijami in jih zalagajo z dnevnim svežim ulovom. Tam potekajo tudi prireditve, med katerimi je najbolj poznan Ribiški praznik.

Tudi Koper je turistična destinacija, vendar s še ne popolnoma izkoriščenim potencialom. Koper je v zadnjih letih precej povečal turizem in eden od vzrokov je povečanje potniškega ladijskega prometa. V nadaljevanju naloge je predstavljeno, kako izkoristiti potencial potniškega terminala v Luki Koper ter kako in v kolikšni meri bi ta lahko vplival na povečanje turizma v Kopru.

V *Strategiji razvoja slovenskega turizma 2012–2016* je zapisano: »Turizem bo v naslednjih letih glede na sedanjo stopnjo razvitosti slovenskega turizma in obstoječe razvojne možnosti postal ena od vodilnih dejavnosti slovenskega gospodarstva in tako pomembno prispeval k doseganju razvojnih ciljev Slovenije. Slovenijo je potrebno inovativno in učinkovito tržiti tudi v virtualnem svetu s sodobnimi trženjskimi orodji ter povezovanjem e-trženja in klasičnega trženja. Zagotoviti je treba ključno vlogo turističnega sektorja pri upravljanju edinstvenih prodajnih prednosti slovenskega turizma.« (Vlada Republike Slovenije 2012)



### **3 PREDSTAVITEV IZBRANEGA PODJETJA**

Luka Koper, d. d., je storitveno podjetje, ki izvaja pristaniške in logistične storitve. Je delniška družba, katere večinski lastnik je Republika Slovenija. Podjetje s svojo dejavnostjo pozitivno vpliva na razvoj gospodarstva obalno-kraške regije. Osnovne dejavnosti v družbi se izvajajo na petih glavnih terminalih, ki se delijo po vrsti pretovorov: kontejnerski terminal, terminal za generalne tovore, avtomobilski in RO-RO terminal, terminal razsutih in tekočih tovorov ter potniški terminal.

#### **3.1 Zgodovina**

Leta 1957 je bilo ustanovljeno Pristanišče Koper. Prva čezoceanska ladja v lasti slovenskega ladjarja je bila privezana leto in pol po ustanovitvi. Leta 1961 se je družba preimenovala v Luko Koper (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 1967 je bila zaključena izgradnja 31 km dolge železniške proge Koper–Prešnica. Leto kasneje je začel delovati terminal za naftne derivate, terminal za kemikalije pa leta 1972 (Luka Koper d.d. 2015).

Prvo kontejnersko linijo za Sredozemlje so vzpostavili leta 1974 in v letu 1979 dokončali kontejnerski terminal. V prvi polovici devetdesetih let je bil drastičen izpad prometa, ki so ga imeli s komitenti iz jugoslovanskih republik; nadomestili so ga s komitenti srednjeevropskih trgov (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 1996 je Luka Koper postala delniška družba in pričela z uporabo avtomobilskega terminala. Leto kasneje so pridobili certifikata kakovosti ISO 9002 in ISO 9001 ter pričeli z izgradnjo živinskega terminala. Leta 2000 so prejeli certifikat za okolje ISO 14001. Leta 2004 so prejeli priznanje za dosežke v letu 2003 pri razvoju koncepta učečega se podjetja. Leta 2005 je Luka Koper sprejela prvo potniško ladjo (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 2006 je uprava Luke Koper sprejela novo poslovno strategijo do leta 2015. V letu 2007 je bila ustanovljena družba Adria Terminali, d. o. o., v Sežani, kjer so pridobili 110.000 m<sup>2</sup> skladiščnih površin. Tistega leta je družba pridobila tudi certifikat ISO 22000:2005 za sistem vodenja varnosti živil (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 2008 je hčerinska družba podjetja Adria Transport, d. o. o., pridobila dovoljenje za obratovanje na slovenskih, avstrijskih in nemških železnicah ter takrat nabavila tri železniške lokomotive (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 2009 je družba postala največji kontejnerski terminal v severnem Jadranu. Na kontejnerskem terminalu so imeli na razpolago podaljšan pomol ter štiri dvigala na razkladanje in nakladanje (Luka Koper d.d. 2015).

V letu 2011 se je povečal pretovor avtomobilov zaradi pretovora na kitajski trg. Kontejnerski terminal se je tudi drastično povečal. Tistega leta se je zabeležilo 100.000 potnikov iz naslova potniškega terminala. Leto kasneje so privezali najdaljšo potniško ladjo – Celebrity Silhouette (Luka Koper d.d. 2015).

Leta 2013 so uspeli pridobiti potrebna soglasja in dovoljenja za izgradnjo kaset za odlaganje mulja, kar jim je koristilo pri tem, da so pričeli s poglobljanjem prvega bazena za dober meter in s tem omogočili, da je lahko vsaka kontejnerska ladja pripeljala in odpeljala dodatnih 3.600 kontejnerskih enot (Luka Koper d.d. 2015).

### **3.2 Pomembnost podjetja za državo**

Slovenija je večinski lastnik Luke Koper in ta izkazuje iz leta v leto večjo poslovno uspešnost. Nekateri pravijo, da se rast podjetja lahko postavi ob bok večjim evropskim pristaniščem. Luka Koper ima izreden gospodarski pomen za slovenski prostor. Pristaniška dejavnost se z gospodarskega vidika kaže v trgovinskih, turističnih, gostinskih, finančnih, pomorskih in špedicijskih dejavnostih ter dejavnostih, vezanih na cestne in železniške prevoze. Podjetje prispeva državi velik dohodek in odpira pot v mednarodne vode. Vsako leto se ladijski pretovor povečuje, s tem se pridobivajo tone surovin za trženje.

V okviru Luke Koper je pomemben tudi potniški terminal, saj se veča tudi pretok potnikov – turistov. Turizem je pomemben za razvoj in trženje turističnih destinacij, to pa pozitivno vpliva na lokalne obrti v okolici. Če želimo napredovati se je treba razviti, da bomo lahko konkurirali ostalim državam z isto dejavnostjo.

Uspešnost Luke Koper zelo pomembna tudi z vidika zaposlenosti lokalnega prebivalstva. Luka Koper namreč zaposluje nekaj čez 1.100 ljudi, še približno 1.000 delavcev pa opravlja storitve za Luko Koper preko storitvenih podjetij.

#### **4 RAZVOJ POTNIŠKEGA TERMINALA IN TRŽENJSKE MOŽNOSTI**

Razvoj potniškega terminala je pomembno pogojen z odnosom in pričakovanji večinskega lastnika Republike Slovenije, ki je hkrati tudi glavni regulator in deležnik tovrstne dejavnosti v Sloveniji, saj ima ta velike ekonomske učinke v lokalni skupnosti, širši regiji in Sloveniji nasploh v smislu turistične ponudbe in celovite promocije Slovenije.

Dejstvo je, da se je dejavnost potniškega prometa v pristanišču pojavila v letu 2005 kot velika novost. V prvih letih poslovanja je na tem področju zabeležila pomemben obseg prometa, ki nedvomno nakazuje potencial za nadaljnjo rast in širše razvojne priložnosti. Omeniti velja, da je križarjenje kot panoga v globalnem pogledu v izrednem vzponu – posebno v Sredozemlju, kar je vredno izkoristiti.

Poleg kvantitativnega želimo tudi kvantitativni preskok sedanje oblike delovanja potniškega terminala. Prav zaradi tega bo treba zagotoviti ustrezno infrastrukturno umestitev in ureditev terminala glede na realno pričakovane produkte in z njimi povezan obseg storitev. Prav slednje predstavlja osrednje obravnavano problematiko in s tem namen in ključno vsebino te projektne naloge.

V primeru dodatne rasti obsega prometa bi za privez potniških ladij potrebovali dodatne kapacitete operativne obale. Edine primerne operativne obale so tiste, ki so bile do sedaj namenjene tovornemu prometu: generalni tovor, les in avtomobili.

Projekt potniški terminal, kot ga imamo danes, se je v Luki Koper oblikoval v letu 2007, ko so dejansko začeli nekoliko bolj konkretno delati v segmentu prihodov potniških ladij. Do tedaj so za to dejavnost skrbeli v okviru sodelovanja v Konzorciju za razvoj potniškega terminala v Kopru, v katerem so bili glavni pobudniki in financerji. Tedaj se je celo razmišljalo o samostojni družbi.

Leta 2008 je Luka Koper z Republiko Slovenijo podpisala koncesijsko pogodbo za dobo 35 let, ki poleg ostalih tovornih dejavnosti vključuje tudi dejavnost vodenja potniškega terminala, in se s podpisom obvezala razvijati potniški promet v Kopru. Prav tako je v letu 2008 Direktorat za pomorstvo na pobudo Luke Koper oblikoval in vzpostavil primerno zakonodajno politiko, tj. znižanje ladijskih luških pristojbin za nemoten nadaljnji razvoj potniškega prometa v Kopru. Do tedaj so bile te pristojbine izredno visoke, kar je predstavljalo glavno oviro trženja storitev potniškega terminala. Prav zaradi tega so ladjarjem (ob prihodu potniških ladij) obračunavali samo ladijske luške pristojbine, kar pa je Luki Koper prinašalo premalo prihodkov. Z znižanjem teh pristojbin se je ta problematika uspešno odpravila (Babič idr. 2013).

Razvoj te dejavnosti, promet potniških ladij in število potnikov so v teh letih hitro naraščali. Povpraševanja s strani ladjarjev so presegala pričakovanja Luke Koper. V tem času so vzpostavili ključne temelje, da se je dejavnost lahko nemoteno razvijala (Babič idr. 2013):

- Leta 2008 so odkupili del starih skladišč 7 in 8.
- Leta 2009 so od Republike Slovenije pridobili pravico do uporabe in skladišča porušili z namenom izgradnje nove infrastrukture za potrebe potniškega terminala.
- Leta 2011 so uspešno izvedli poglobljanje morskega dna na globino 10 m, da bi tako omogočili privez največjim potniškim ladjam zadnje generacije in s tem tržili terminal pri največjih ladjarjih. To je predstavljalo prelomnico v obsegu ponudbe potniškega terminala.

## **4.1 Možnosti razvoja**

V nadaljevanju bomo prikazali tri osnovne razvojne možnosti, ki jih lahko oblikujemo v nadaljnjem delovanju potniškega terminala. Razvojne možnosti so prikazane glede na obliko in ponudbo produktov – storitev potniškega terminala.

### ***4.1.1 Razvoj obstoječega produkta – tranzitno pristanišče***

Potniški terminal se je v prvih letih poslovanja uveljavil predvsem v segmentu tranzitnega pristanišča (angl. *port of call*). To je zagotovo posledica enostavnejše oblike storitev v primerjavi s storitvami matičnega pristanišča, ker pristanišče zagotavlja enostavnejši oz. minimalni servis. Poleg zagotavljanja varnega priveza in uporabe obale gre pri tem produktu za osnovne storitve, kot so privez in odvez ladje, varovanje, varnostni pregledi potnikov, izvedba mejne kontrole, oskrba z vodo, odvoz smeti in odpadkov. Pri omenjeni obliki produkta je pomembno dejstvo, da ni potrebe po zahtevni ali večji zgradbi terminala.

Za razvoj tranzitnega pristanišča so infrastrukturne zahteve minimalne. V primerjavi z matičnim pristaniščem gre za bistveno enostavnejše zahteve in rešitve, ker so ladja oz. potniki v tranzitu. Zgradbe terminalov v segmentu tranzita so veliko manjše in storitve povsem neprimerljive z matičnim pristaniščem. Pri tem je pomembno tudi dejstvo, da ni zgornjih omejitev glede velikosti ladij (kapacitete potnikov). Že na relativno majhnem terminalu je mogoče izvajati storitve za ladje s 50 potniki ali ladje s 4.000 potniki in več. Omejitve bi bile samo na privezu v smislu ugreza in dolžine ladje. Teh omejitev skorajda ni, saj je Luka Koper s poglobljanjem morskega dna ustvarila možnost priveza vseh ogromnih potniških ladij.

Potniški terminal je treba urediti na način, da obiskovalec zazna pristanišče kot del destinacije, in ga primerno vključiti v lokalni prostor. Ob tem je pomembno izkoristiti največjo konkurenčno prednost našega potniškega pristanišča, tj. bližino mestnega jedra.

Moderni (dobri) terminali tranzitnih pristanišč imajo poleg prostorov terminalista še dodatne prostore za vzporedne komercialne dejavnosti, kot so trgovine, galerije, konferenčne dvorane, informacije in drugi prostori za dobro počutje potnikov. Prav tako so ti terminali komercialno

dejavni tudi izven sezone križarjenj. Torej niso odvisni samo od potniškega turizma, temveč so orientirani tudi na lokalno skupnost (lokalno povpraševanje in potrošnjo).

Ključne marketinške aktivnosti za razvoj tranzitnega pristanišča so naslednje:

- celovito voditi in koordinirati vse aktivnosti akterjev v razmerju do ladjarja po sistemu managementa turistične destinacije;
- skrbeti za celovit razvoj destinacije (novi produkti, razvoj infrastrukturne ureditve pristanišča in mesta);
- spodbujati sodelovanje in poenotenje turističnih produktov vseh deležnikov produkta križarjenja;
- izboljšati varovanje in način varovanja potniškega terminala primerno vključiti v varnostni načrt Luke Koper.

V preglednici 1 je prikazana SWOT analiza produkta tranzitno pristanišče.

### **Preglednica 1: SWOT analiza produkta tranzitno pristanišče**

|  |  |
|--|--|
| Manjša investicijska tveganja v primerjavi s produktom matičnega pristanišča.<br>Tranzitna storitev v Kopru je poznana večini ladjarjev.<br>Neposredna bližina mesta.<br>Zanimiva destinacija, izredno veliko možnosti za ekskurzije.<br>Možnost nadgradnje v produkt matičnega pristanišča. | Manjša donosnost v primerjavi z matičnim pristaniščem.<br>Skrajno severno pristanišče Jadrana.<br>Omejena dolžina operativne obale – dolgoročno bi potrebovali daljšo obalo.     |
| Možnost takojšnje sklenitve strateškega komercialnega sodelovanja z ladjarji.<br>Pozitivni kazalci rasti prometa v Jadranu – večje povpraševanje po tranzitnih pristaniščih.   | Omejena storitev – samo tranzit.<br>Omejene promocijske aktivnosti – odvisni smo od zunanjih deležnikov<br>Omejitev plovbe večjih ladij v Benetkah.<br>Rast cen ladijskih goriv. |

#### **4.1.2 Razvoj produkta matično pristanišče**

Matično pristanišče (angl. *home-port*) je najzahtevnejša oblika storitev v segmentu potniških pristanišč. Pri tem gre zagotovo za največja investicijska tveganja, kakor tudi za najvišjo dodano vrednost storitve, ki jo pristanišče izvaja. Zahtevnejša oblika je tudi zaradi tega, ker je pristanišče v veliki odvisnosti od najbližjih letališč in rednih letalskih povezav, ki jih lahko zagotavljajo. Zato v primeru Kopra lahko govorimo le o razvoju manjšega matičnega pristanišča, ki lahko s pomočjo dveh najbližjih letališč pri Ljubljani in Trstu ustrezno streže potrebam. Obe letališči imata relativno dobre letalske povezave z Evropo in ustrezata zahtevam čarterskih poletov. Dejstvo je, da Koper nima potenciala velikega matičnega pristanišča predvsem zato, ker letališča v okolici nimajo zadosti rednih mednarodnih letalskih povezav z bolj oddaljenimi državami (predvsem ZDA).

Navedena dejstva nam nakazujejo razvojno usmeritev v produkt matičnega pristanišča manjšega obsega, ki posledično lahko obvladuje potniške ladje srednje ali manjše velikosti. V tem primeru se lahko osredotočimo na ladjarje, ki svoje emitivne trge (angl. *source market*) koncentrirajo izključno v Evropi. Ti ladjarji so (Babič idr. 2013):

- Velika Britanija: P&O, Cunard, Fred Olsen Cruise Line, Saga Shipping;
- Nemčija: AIDA, TUI Cruises, Phoenix;
- Italija: Costa Crociere, MSC;
- Španija: IberoCruceiros, Pullmantur;
- Francija: CDF.

Poleg naštetih so za Koper prav tako zanimivi še manjši ladjarji: Le Ponant, Star Clipper, Kristina Cruises itd.

Luka Koper je prve izkušnje iz tega segmenta storitev pridobila v letih 2007–2011. Omenjene storitve so izvajali za ladjo Arion s kapaciteto 300 potnikov, in to zelo uspešno. Potrebno infrastrukturo so si zagotovili z začasno postavljenim objektom (šotorom) velikosti 150 m<sup>2</sup>, tako da so nemoteno izvajali storitve prenosa, pregledovanja in sortiranja prtljage, pregleda potnikov in mejne kontrole. Takih rešitev se poslužujejo tudi druga potniška pristanišča z bistveno večjimi kapacitetami, ko (v dogovoru z ladjarji) servisirajo potniške ladje tudi do 3.000 potnikov.

Pri tem produktu gre prav tako za največje dodane vrednosti in največja tveganja. Treba je opredeliti velikost terminala, da se definira velikost ladij, ki se jih želi obvladovati. V preglednici 2 je prikazana SWOT analiza produkta matično pristanišče.

**Preglednica 2: SWOT analiza produkta matično pristanišče**

|   |  |
|---|--|
| Zadostna globina in operativna obala na obstoječih priveznih mestih.<br>Ugodna lega pristanišča za potnike iz srednje Evrope. | Večja investicijska tveganja.<br>Premalo zalednih površin za namene parkiranja oz. tedenskega deponiranja vozil.   |
| Izkoristiti priložnost morebitne zaostritve in omejitve plovbe večjih potniških ladij v Benetkah.                             | Omejitev z večjim mednarodnim letališčem.<br>Manjše povpraševanje ladjarjev po storitvi matičnega pristanišča.<br>Trst se je fokusiral izrazito na storitev matičnega pristanišča. |

**4.1.3 Razvoj produkta interporting**

Interporting je zadnja novost na trgu križarjenja, ki jo je prav v Sredozemlju v zadnjih nekaj letih razvil ladjar Costa Crociere. Gre za kombinacijo tranzita in delnega vkrcavanja/izkrcavanja potnikov v posameznem pristanišču. Ladja izvaja krožna potovanja in

v izbranih pristaniščih izvaja (poleg tranzita) delno vkrcavanje/izkrcavanje potnikov. Ladjar se tako približa svojim želenim tržiščem in obenem potnikom približa križarjenja.

Za pristanišča je ta produkt relativno ugoden, ker ne zahteva enake infrastrukture kot matično pristanišče. Pri tem gre za vmesno varianto infrastrukture med tranzitnim in matičnim pristaniščem. V preglednici 3 je prikazana SWOT analiza produkta interporting.

### **Preglednica 3: SWOT analiza produkta interporting**

|  |   |
|--|---|
| Manj zahtevna infrastrukturna tveganja.<br>Možnost nadgradnje produkta.<br>Z razvojem in rastjo prometa interportinga raste promet v tranzitu.<br>Ladjarji se lažje odločijo za delno izmenjavo potnikov.<br>Ugodna lega pristanišča za potnike iz srednje Evrope. | Vkrca in izkrca se le manjše število potnikov.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Omejeno število ladjarjev s ponudbo interporting.<br>Novost produkta brez zagotovljene prihodnosti. |
|--|---|

## **4.2 Predviden izračun stroškov razvoja**

Za boljše razumevanje vsebine je potrebna kratka predstavitev infrastrukturnih potreb terminalov v svetu. Poznamo več vrst terminalov. Ločimo jih lahko glede na osnovno obliko storitve, ki jo terminalist ponuja ladjarjem (Niavis in Vaggelas 2016):

- storitve tranzita: manjši terminali za potrebe izvajanja mejne kontrole, pregled ročne prtljage potnikov ter storitve kontrole potnikov;
- storitve matičnega pristanišča: bistveno večji terminali v primerjavi s tranzitnimi, saj poleg tranzitnih storitev (pregled ročne prtljage potnikov) obsegajo še prostore za prenos in pregledovanje kabinske prtljage potnikov ter storitvi čekiranja (angl. *check-in*) in vkrcavanja (angl. *boarding*) pred začetkom potovanja.

Potniške terminale lahko ločimo še po vsebini:

- klasični: namenjeni so samo za izvajanje storitev terminalista; dostop v stavbo je možen samo za pristaniške delavce in potnike ob prehodu;
- kombinirani ali komercialni: poleg osnovnih terminalskih dejavnosti vključujejo tudi komercialni del (trgovine, gostinstvo, konferenčni ali večnamenski prostori za razne prireditve, hotelske nastanitve in druge komercialne dejavnosti); običajno je komercialni del namenjen tudi lokalnemu prebivalstvu.

Po zgornji kratki predstavitvi oblik in konceptov potniških terminalov v svetu si lahko zastavimo ključno vprašanje: Kakšne so želje v zvezi s terminalom? Koncept terminala

(velikost, oblika in tehnologija dela) je vezan na produkt in vrsto storitve, ki naj bi bila razvita.

### 4.3 Okvirne ocene vrednosti investicij

Za prikaz potrebe izgradnje stavbe potniškega terminala in oceno investicije posamezne verzije so v nadaljevanju simulirane štiri velikosti stavbe, ki bi zagotavljale kvalitetno izvajanje storitev potniškega terminala. Velikost stavbe in struktura odražata vrsto storitev, ki jo želijo na potniškem terminalu izvajati, in maksimalno kapaciteto storitev, ki bi jo lahko nudili ladjarjem. Te štiri verzije so naslednje (Babič idr. 2013):

- verzija A: velikost pritličnega objekta 1.200 m<sup>2</sup> – obvladovanje potniških ladij v segmentu matičnega pristanišča s kapaciteto do 1.500 potnikov;
- verzija B: velikost dvoetažnega objekta 1.200 m<sup>2</sup> – obvladovanje potniških ladij v segmentu matičnega pristanišča s kapaciteto do 2.000 potnikov;
- verzija C: velikost dvoetažnega objekta 2.500 m<sup>2</sup> – obvladovanje potniških ladij v segmentu matičnega pristanišča s kapaciteto do 3.000 potnikov;
- verzija D: velikost pritličnega objekta 500 m<sup>2</sup> – obvladovanje potniških ladij v segmentu matičnega pristanišča s kapaciteto do 500 potnikov in v segmentu tranzita ladij vseh velikosti.

V preglednici 4 je prikazana primerjava ocen vrednosti izgradnje teh štirih verzij terminala.

**Preglednica 4: Možne verzije novega potniškega terminala**

| Opis  | Verzija A              | Verzija B              | Verzija C                | Verzija D            |
|---|------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------|
| Tloris stavbe objekta (m <sup>2</sup> )                                       | 1.200                  | 600                    | 1.250                    | 500                  |
| Etaže   | 1                      | 2                      | 2                        | 1                    |
| Bruto etažna površina (m <sup>2</sup> )                                       | 1.200                  | 1.200                  | 2.500                    | 500                  |
| Ocena vrednosti izgradnje (€)   | 1.200 × 750<br>900.000 | 1.200 × 600<br>720.000 | 2.500 × 600<br>1.500.000 | 500 × 750<br>375.000 |
| Mostno dvigalo za prehod potnikov z ladje na terminal                         | 0                      | 1.200.000              | 1.200.000                | 0                    |
| Notranje dvigalo in 2× tekoče stopnice (€)                                    | 0                      | 140.000                | 140.000                  | 0                    |
| Zunanje površine (m <sup>2</sup> )  | 3.400                  | 4.000                  | 3.350                    | 4.100                |
| Ocena vrednosti zunanje ureditve (35,00 €/m <sup>2</sup> )                    | 119.000                | 140.000                | 117.250                  | 143.500              |
| Ocena vrednosti zunanje ureditve elektrike – nova trafopostaja in agregat (€) | 230.000                | 230.000                | 230.000                  | 175.000              |
| Skupaj ocena vrednosti (€)  | 1.249.000              | 2.430.000              | 3.187.250                | 693.500              |

Vir: Babič idr. 2013.

Pri oceni vrednosti za verzije A, B in C smo upoštevali, da potniki začnejo in končajo potovanje, torej imajo s sabo prtljago (kabinsko), lahko pridejo tudi z avtomobili. Stavba



mora imeti poleg prostorov, ki jih ima tranzitna, še prostor za oddajo kovčkov pred vstopom v stavbo, prostor za čakiranje in vkrcavanje ter prostor za prevzem kovčkov (po zaključenem potovanju, ko se potniki izkrcajo). Če bo stavba v dveh etažah, bodo v njej tekoče stopnice in dvigalo.

Pri oceni vrednosti za verzijo D smo upoštevali, da potniki le izstopijo z ladje (izhod v mesto ali na izlete), s sabo imajo le ročno prtljago. Potrebni so prostori za mejno kontrolo (policija, carina), pregledovanje potnikov (detektorska vrata) in njihove ročne prtljage, sanitarije, zaposlene (skladišče za drobn inventar in drugi material) in prostor za postavitev info točke za potrebe potnikov.

Ocena vrednosti izgradnje stavbe je pridobljena na podlagi vrednosti gradenj primerljivih objektov. V oceni sta zajeti tudi izvedba instalacij in dobava opreme. Upoštevana je izbira normalne opreme v stavbi, če pa bo izbrana oprema višjega cenovnega razreda, npr. kamnite obloge namesto ploščic, je vrednost lahko precej večja. Pri oceni vrednosti dvonadstropne stavbe je vrednost na kvadratni meter nižja, ker je manjša površina strehe, hkrati pa sem dodal še vrednost notranjega dvigala in tekočih stopnic.

Priključki na vodovodno in kanalizacijsko omrežje so že na lokaciji. Do stavbe je treba speljati dovod električnih instalacij in predelati obstoječo transformatorsko postajo oz. pri večji dimenziji stavbe postaviti novo. Ocena vrednosti zunanje ureditve elektrike obsega tudi zagotovitev rezervnega napajanja, ki je glede na namembnost objekta, tj. mejni prehod, nujno potrebno. Ocena vrednosti zunanje ureditve elektrike pri verziji D je optimistična, saj upošteva možnost nadgradnje obstoječe transformatorske postaje. To se lahko zaradi nihanj v omrežju, ki so posledica delovanja starih obalnih dvigal, izkaže za neizvedljivo in v tem primeru se ocena vrednosti poveča za 55.000 EUR, tako kot pri ostalih verzijah.

Pri oceni vrednosti zunanje ureditve sem upošteval preostalo površino glede na dimenzije stavbe, pri večjem tlorisu stavbe ostane na razpolago manjša površina za začasne parkirne površine za avtobuse ipd. Ocena obsega izravnavo površin in ureditev odvodnjavanja. Kot investicijo 100.000 EUR sem vključil tudi morebitno izgradnjo namenskega odprtega parkirišča za parkiranje osebnih vozil potnikov, ki pridejo na vkrcavanje in uporabljajo parkirišče med križarjenjem.

Ocena je izdelana na podlagi minimalnih podatkov. Za natančnejšo oceno bi bilo treba izdelati projektno dokumentacijo, v kateri bi bilo natančneje definirano temeljenje objekta, obseg potrebnih instalacij, opreme in zunanje ureditve.

#### **4.4 Vpliv razvoja na trženje izbranega podjetja**

V tem in naslednjem poglavju so prikazani prihodki, ki jih je mogoče ustvariti s primerno ureditvijo v Skupini Luka Koper, najprej predvideni prihodki potniškega terminala.

#### 4.4.1 Prodajne cene potniškega terminala – tranzit

V preglednici 5 je prikazan cenik za tranzitne storitve, ki se trenutno obračunava ladjarjem oz. pomorskim agentom.

##### **Preglednica 5: Cenik za tranzitne storitve**

| Terminalska storitev  | Cena                 |
|---|----------------------|
| Pavšalna storitev, ki se obračuna za vsak prihod potniške ladje   | 450,00 €/ticanje/dan |
| Potniki v tranzitu: obračuna se za vsakega potnika, osnova za obračun je ladijski manifest potnikov (ladijski dokument »popis potnikov«, ki je s strani pomorskega agenta predan pomorski policiji) | 4,00 €/potnika       |
| Storitev pregledovanja potnikov in prtljage: rentgenski pregled potnikov in ročne prtljage potnikov   | 0,90 €/potnika       |
| Obiskovalci ladje   | 0,90 €/obiskovalca   |
| Ladijske luške pristojbine  | 0,60 €/potnika       |

Vir: Babič idr. 2013.

#### 4.4.2 Prodajne cene potniškega terminala – matično pristanišče

V preglednici 6 je prikaz cenika storitev matičnega pristanišča, ki so ga v preteklosti že obračunavali ladjarjem oz. pomorskim agentom. Storitve so pet let (2007–2011) izvajali za ladjo Arion. Od spodaj navedenih storitev niso obračunavali le storitev čekiranja in vkrcavanja, ker niso imeli ustrezne infrastrukture (Babič idr. 2013).

##### **Preglednica 6: Prodajne cene potniškega terminala**

| Terminalska storitev  | Cena                 |
|---|----------------------|
| Pavšalna storitev, ki se obračuna za vsak prihod potniške ladje | 450,00 €/ticanje/dan |
| Vkrcanje potnikov   | 4,00 €/potnika       |
| Izkrcaje potnikov   | 4,00 €/potnika       |
| Prenos prtljage vozilo–terminal–ladja                           | 6,50 €/potnika       |
| Prenos prtljage ladja–terminal                                  | 6,50 €/potnika       |
| Rentgenski pregled potnikov in ročne prtljage potnikov          | 0,90 €/potnika       |
| Rentgenski pregled kabinske prtljage                            | 1,50 €/potnika       |
| Čekiranje in vkrcavanje   | 3,00 €/potnika       |
| Obiskovalci ladje   | 0,90 €/obiskovalca   |
| Ladijske luške pristojbine                                      | 0,40 €/potnika       |

Vir: Babič idr. 2013.

## 4.5 Prihodki hčerinske družbe INPO

Poleg zgoraj navedenih prihodkov ustvarja Skupina Luka Koper poslovne prihodke in druge poslovne koristi tudi preko hčerinske družbe INPO, d. o. o., ki so po obsegu primerljivi s prihodki potniškega terminala oz. v določenih segmentih celo večji.

### 4.5.1 Osnovne storitve

V preglednici 7 je prikaz realizacije prihodkov družbe INPO za segment potniških ladij za leta 2011–2013. Prikaz prihodkov je za tri osnovne vrste storitev: privez/odvez, prodaja vode in odvoz odpadkov (Babič idr. 2013).

**Preglednica 7: Prihodki družbe INPO za obdobje 2011–2013**

| Leto | Število prihodov | Število potnikov | Prihodki iz naslova priveza in odveza | Prihodki iz naslova prodaje vode | Prihodki iz naslova odvoza odpadkov | Skupaj    |
|------|------------------|------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 2011 | 79               | 108.820          | 540.449 €                             | 148.394 €                        | 122.761 €                           | 811.449 € |
| 2012 | 46               | 64.456           | 260.500 €                             | 33.534 €                         | 53.117 €                            | 347.151 € |
| 2013 | 53               | 67.000           | 270.000 €                             | 30.000 €                         | 50.000 €                            | 351.217 € |

Vir: Babič idr. 2013.

Storitev priveza/odveza potniških ladij je relativno donosna in po količini prihodkov skorajda primerljiva s prihodki potniškega terminala. Donosna je predvsem zaradi tega, ker gre za storitev, ki se v segmentu potniškega terminala izvaja večinoma v nadurnem času, tj. med vikendi, ko se ladjarjem obračuna dvojna tarifa. Donosna je tudi zaradi tega, ker gre za izvedbo del z obstoječimi sredstvi in delovno silo.

## 4.6 Dodatne storitve

Druge storitve, ki se običajno uporabljajo kot dodatne storitve po dogovoru in naročilu ladjarja, so zelo raznolike. Te storitve so opcijske in se razlikujejo med ladjarji glede na njihovo velikost, način dela, poslovno politiko in trg, ki ga obvladujejo. Večina storitev se izvaja v primeru matičnega pristanišča, ko se potniki vkrcavajo ali izkrcavajo, in je odvisna od možnosti infrastrukture. Določene storitve so tudi v domeni pomorskih agentov, turističnih operaterjev, prevoznikov in letališč, ki so prav tako lahko vključeni v poslovno sodelovanje z ladjarjem.

Spodaj je navedenih nekaj pomembnejših storitev, ki jih danes infrastrukturna ureditev celotnega terminala ne omogoča in bi se v prihodnje (s primerno infrastrukturno ureditvijo) lahko uspešno izvajale:

- parkiranje vozil potnikov, ki prihajajo na vkrcanje;
- prihod avtobusov na terminal – na pozicijo, ki je namenjena za organizirane ekskurzije v sodelovanju s turističnim operaterjem;

- prihod taksijev na terminal;
- najem transportnih sredstev za oskrbo ladje (viličarji, mobilna dvigala ...);
- trženje oglaševalskega prostora na terminalu (v stavbi in izven);
- oddaja poslovnih prostorov – v primeru izgradnje večje stavbe terminala;
- sezonska oddaja poslovnih prostorov za sezonske trgovce, ki so zainteresirani za prodajo izdelkov na terminalu;
- večnamenski prostor na terminalu, npr. konferenčna dvorana, ki se lahko trži za razne namene ali po potrebi uporabi za interne prireditve družbe.

Navedene storitve se izvajajo v razvitih potniških pristaniščih in so sestavni del ponudbe terminalista. Predstavljajo dober del prihodkov, ki je nujno potreben kot del dejavnosti.

Nadaljnji razvoj potniškega terminala in razvoj dejavnosti križarjenja je odvisen predvsem od lastnikov družbe. Ker ima dejavnost velike ekonomske učinke na lokalno skupnost, regijo in celotno Slovenijo je povsem logično, da si vsi zunanji deležniki močno prizadevajo za dodaten razvoj te dejavnosti. Morda celo bolj kot Luka Koper.

Potniški terminal je stična točka med mestom in pristaniščem in je prvi stik prebivalcev starega mestnega jedra in obiskovalcev Kopra s pristaniščem. Zato je izrednega pomena, da je to območje primerno infrastrukturno urejeno, čisto in ozelenjeno, saj je neke vrste vizitka pristanišča. Še pred nekaj leti je bilo to območje praktično najbolj degradiran del pristanišča, ki je metal slabo luč na celotno podobo pristanišča.

Z vidika komuniciranja z zunanjo javnostjo je potniški terminal, zaradi pozitivne konotacije, ki jo imajo potniške ladje in industrija križarjenja nasploh, priložnost za graditev pozitivnega odnosa lokalne skupnosti do pristanišča ter priložnost za povezovanje in sodelovanje z lokalnimi oblastmi.

Dejavnost ima velike ekonomske učinke na lokalno skupnost, regijo in celotno Slovenijo, zato se morajo v razvoj te dejavnosti vključiti vsi zainteresirani (turistični ponudniki, agencije, pomorski agenti, prevozniki idr.). Luka Koper ima pri tem najpomembnejšo vlogo in predstavlja krovno organizacijo, ki skrbi za razvoj, razvojno oblikovanje, usklajevanje in učinkovito trženje. Tudi praksa ladjarjev je, da se vedno obrnejo na pristanišče (na terminalista ali pristaniško oblast), da prevzame glavno vlogo povezovalca. Vsakemu zainteresiranemu partnerju je treba pojasniti specifike ladjarjev, predstaviti njihove zahteve, potrebe, predstaviti strukturo potnikov, tržišč itd. To je ključnega pomena za kvaliteten odnos z ladjarjem.

Dejavnost ima velike pozitivne promocijske učinke za Slovenijo, zato je treba pridobiti finančna sredstva tudi od zainteresiranih partnerjev, kot so Slovenska turistična organizacija, Mestna občina Koper in druge lokalne turistične organizacije. Od navedenih organizacij je treba s promocijskimi aktivnostmi pridobiti sredstva za nastop na borzah križarjenja,

organizirati kvalitetne izvedbe obiskov v Sloveniji ipd., tako da se Luka Koper razbremeni dela teh stroškov.

Sodelovanje z lokalno skupnostjo na področju potniškega terminala je zelo pomembno, ker si Mestna občina Koper zelo prizadeva za razvoj te dejavnosti v Kopru. Večkrat je medijsko prikazano, da številne aktivnosti izvaja občina, vendar to ni tako. Posebno tržne in operativne aktivnosti (komunikacija z ladjarjem, izvedba obiskov, nastopi na borzah ...) so v celoti v domeni Luke Koper. Mestna občina Koper izvaja samo aktivnosti za animacijo potnikov ob prihodu potniških ladij: ustvarjanje zanimivosti in aktivnosti po mestu, info točka na terminalu (osnovne uporabne informacije za potnike), dobrodošlica potnikom na terminalu ipd.

#### **4.7 Trženje izbrane turistične destinacije**

Menimo, da je vsem v interesu boljša prepoznavnost naše države. Mnenja sem, da je eden od mnogih virov turistov prav potniški terminal Luke Koper. Letno je doseženih tudi do 100 privezov križark, kar znaša tudi preko 100.000 potnikov. Ureditev potniškega terminala je izraz ne samo Luke Koper kot družbe, temveč tudi mesta in države. Potniki, ki se odpravljajo na križarjenja, bi se bolje počutili, če bi vstopili v urejeno infrastrukturo, ne pa v improviziran začasni šotor. Če se bodo turisti, ki obiščejo Koper, počutili prijetno, se bodo morda nekoč spet vrnili.

Kot drugo stvar bi izpostavil, da bi z urejeno infrastrukturo matičnega pristanišča že sama organizacija lahko od potnikov iztržila veliko več, obseg potnikov bi se lahko povečal in s tem bi se povečalo tudi število turistov, ki obiščejo Slovensko obalo. Turisti so dober doprinos k prometu lokalnih dejavnosti. Več o tem bo predstavljeno pri analizi rezultatov anketnega vprašalnika; lokalne trgovine smo namreč izprašali, kakšen vpliv imajo turisti na njihov promet. S tem ko je promet večji, lahko omogočimo lokalnim obrtnikom, da ohranijo svoj posel.

Če bi se turizem povečal, obstajajo možnosti tudi za nastajanje novih podjetij. Večina restavracij in trgovin na Slovenski obali zaživi šele poleti in imajo na razpolago le tri poletne mesece, ki jih morajo maksimalno izkoristiti. Z nastajanjem novih podjetij bi se tudi odprla nova delovna mesta, torej bi s tem tudi zmanjšali brezposelnost.

Matično pristanišče omogoča izmenjavo potnikov. Tako bi tisti potniki, ki trenutno ostanejo v Kopru le nekaj ur, imeli na razpolago dlje časa, dokler se ne bi odločili oditi dalje z ladjo ali izbrati drug prevoz in bi bila to njihova končna destinacija. To spet predstavlja plus za naše lokalne hotele, trgovine, dejavnosti, turistične agencije in prevoznike.

## **5 RAZISKAVA**

V empiričnem delu te naloge je predstavljena analiza izbranih odgovorov na anketni vprašalnik. Namen te ankete je bil izvedeti, kakšen pogled imajo lokalna podjetja na turiste s križark in kolikšen doprinos ti turisti zanje predstavljajo.

### **5.1 Hipoteze in njihova argumentacija**

Hipoteza 1: Poletje je za lokalne obrtnike najbolj donosno.

Slovenska obalna mesta spadajo med sezonska oz. turistična mesta, zato se njihov promet znatno poveča ob začetku sezone in je visok do konca sezone. Ker so obmorska mesta ob morju in se turizem takrat najbolj poveča, je značilno za ta mesta, da se sezona prične v začetku poletja in traja skozi celotno poletje do jeseni.

Hipoteza 2: Večina obrtnikov prepozna turiste.

Turiste je težko spregledati. Zanje je značilen tuji jezik ali drugo narečje. Vsi anketiranci so domačini in nimajo težav z ločevanjem, ali gre za druge domačine ali za turiste, bodisi s celine bodisi iz druge države.

Hipoteza 3: Večji delež obrtnikov prepozna potnike s križark.

Turisti, ki priplujejo s potniškimi ladjami, predstavljajo premožnejše ljudi, saj si dragega križarjenja ne more privoščiti vsak. Večina potnikov ima na razpolago le omejeno količino časa in ga želijo izrabiti karseda polno. Ti turisti predstavljajo doprinos le določenemu segmentu turizma. Raznorazne maloprodajne trgovine nimajo od njih skoraj nobene koristi. Taki turisti so v največji meri doprinos za lokalne bare, restavracije in trgovine z manjšimi lokalnimi spominki.

Hipoteza 4: Turisti so zaželeni.

Turizem je za obalna mesta je zelo zaželen. Turizem je v zadnjih letih postal neizbežna panoga v večini mest, v takih obalnih, ki živijo na račun turizma, pa sploh. S turizmom si služi kruh večina privatnikov. Turizem je zelo pomemben tako za male kakor tudi za velike obrtnike, ne le zaradi večjih dohodkov in dodane vrednosti mestu, temveč tudi z vidika brezposelnosti, saj se zaradi turizma odpirajo nove turistične panoge.

Hipoteza 5: Razvoj potniškega terminala je doprinos za vso Slovenijo.

Potniški terminal so vrata v turizem. S potniškim terminalom tržimo ne le mesto Koper, temveč tudi celotno Slovenijo. Slovenijo moramo tržiti, tako da ostanemo v koraku s konkurenco, zato bi bilo smotrno razviti potniški terminal tako, da bodo turisti, ki prispejo v Koper, doživeli profesionalno podobo države s temu primerno infrastrukturo.

## 5.2 Metodologija in vzorčenje

Obdobje zbiranja podatkov: od 27. do 29. junija 2018.

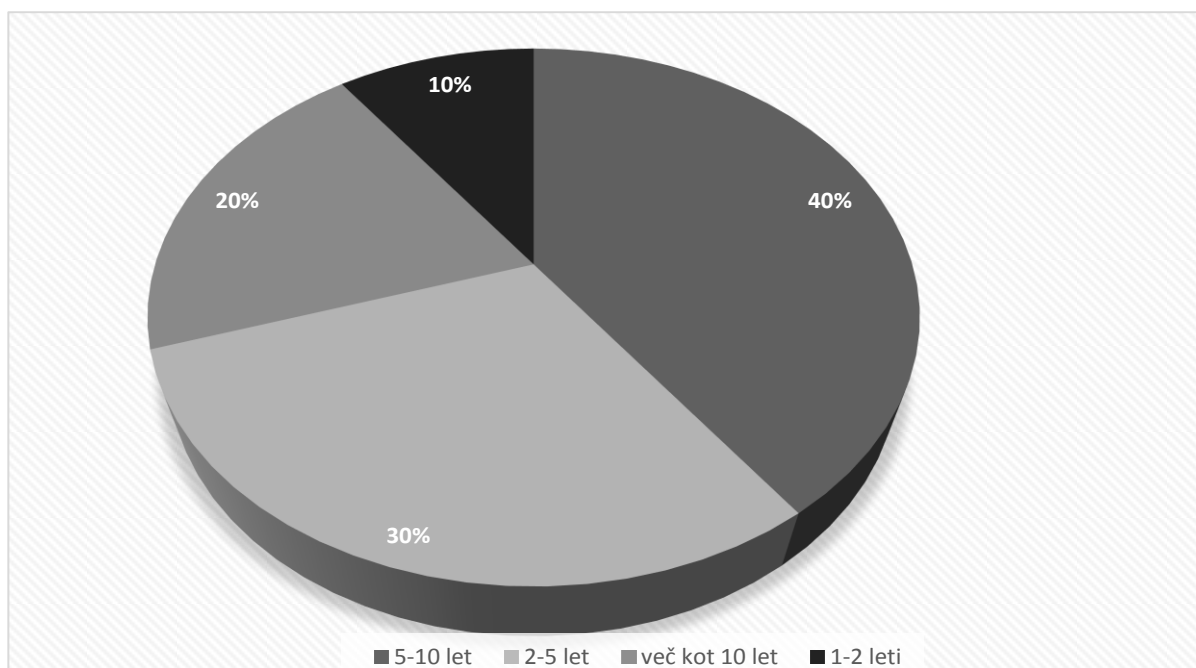
Metoda zbiranja podatkov: anketni vprašalnik. Anketiranih je bilo deset oseb: pet izbranih obrtnikov, ki opravljajo gostinske storitve v bližini potniškega terminala v Kopru, in pet oseb s področja maloprodaje. Vprašalnik je v prilogi 1.

Ciljna populacija: maloprodajni obrtniki in gostinci.

Postopek zbiranja podatkov: anketiranci so osebno prejeli anketni vprašalnik 27. junija, 29. junija je bil izpolnjen anketni vprašalnik osebno prevzet.

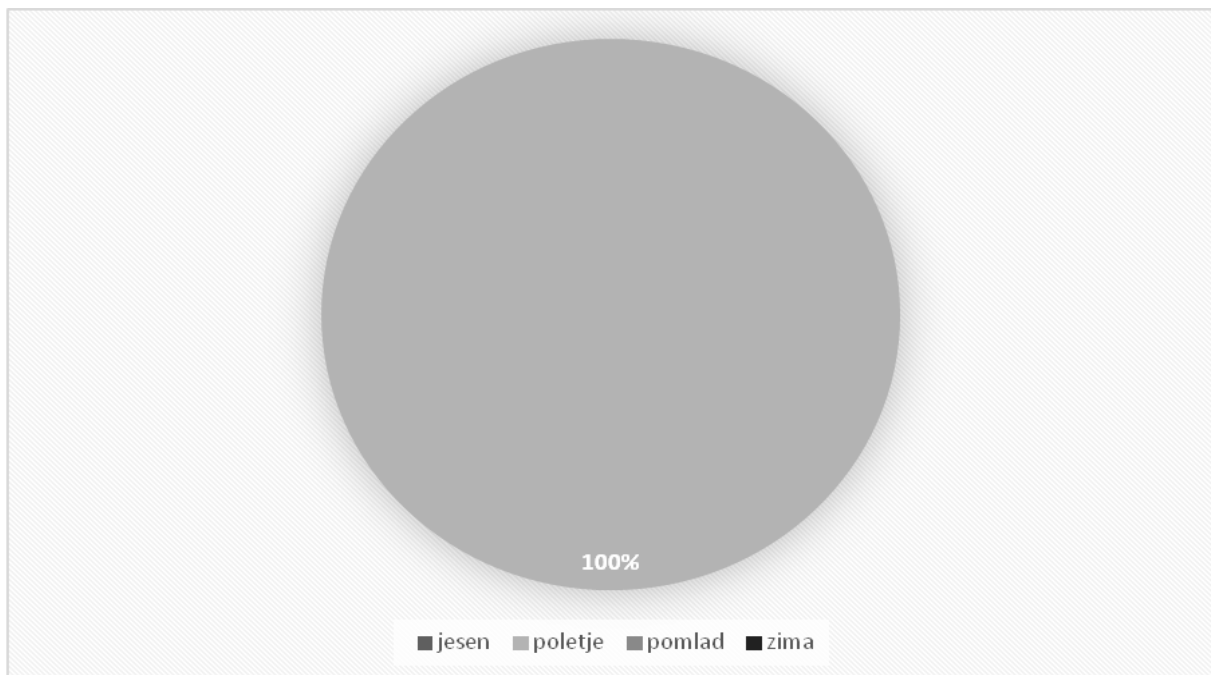
## 5.3 Analiza anketnega vprašalnika

Med anketiranimi največ, 40 %, podjetij deluje od 5 in 10 let, 30 % jih deluje od 2 do 5 let, 20 % več kot 10 let in 10 % anketiranih deluje od 1 do 2 leti (slika 1).



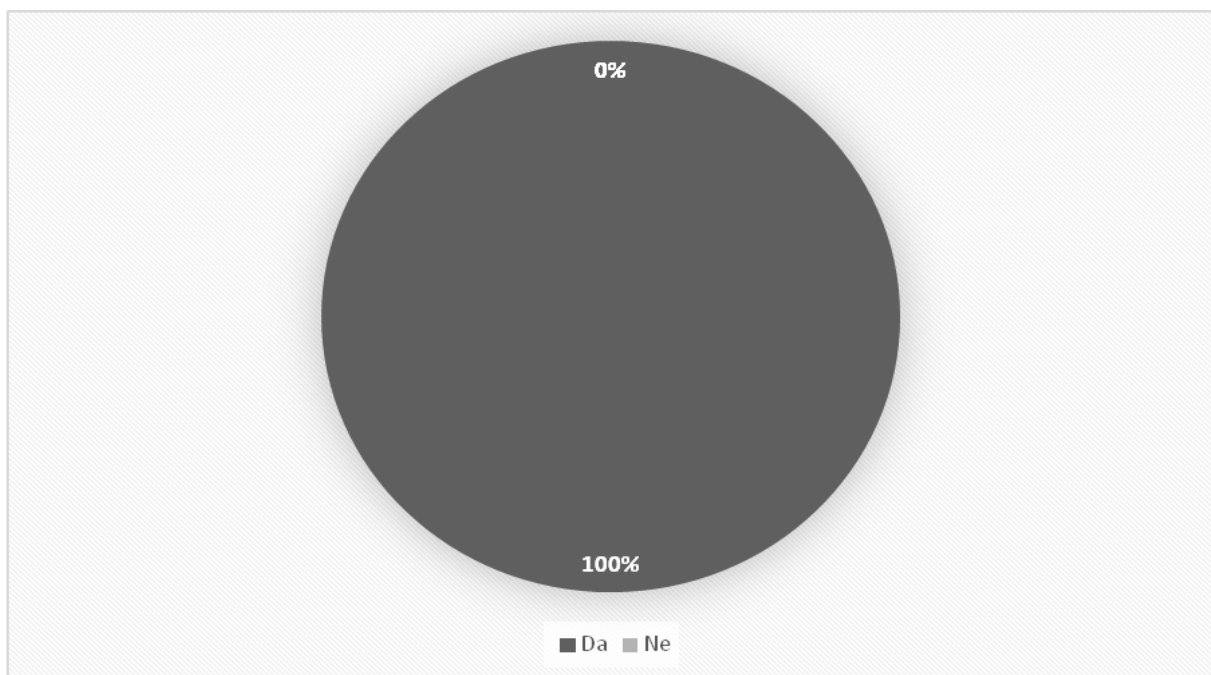
**Slika 1: Trajanje delovanja podjetja**

Vsi anketiranci so odgovorili, da imajo največ prometa poleti (slika 2).



**Slika 2: Promet po letnih časih**

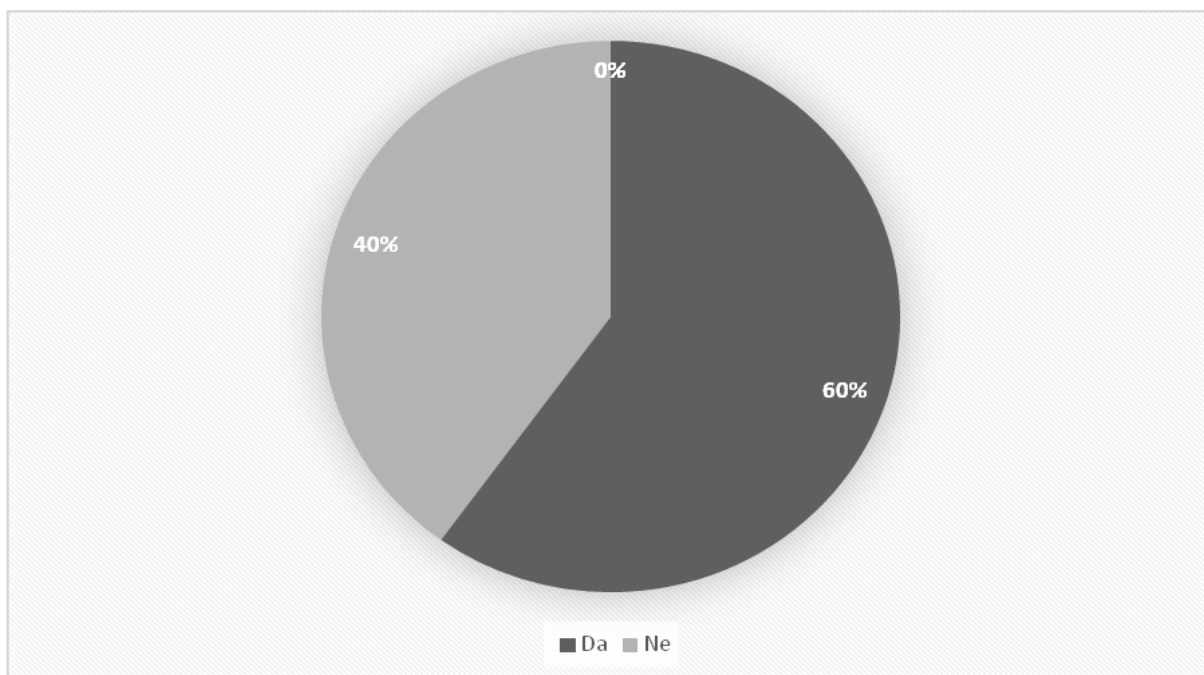
Prav tako so vsi pritrdili, da prepoznajo turiste kot njihove stranke (slika 3).



**Slika 3: Prepoznavanje turistov**

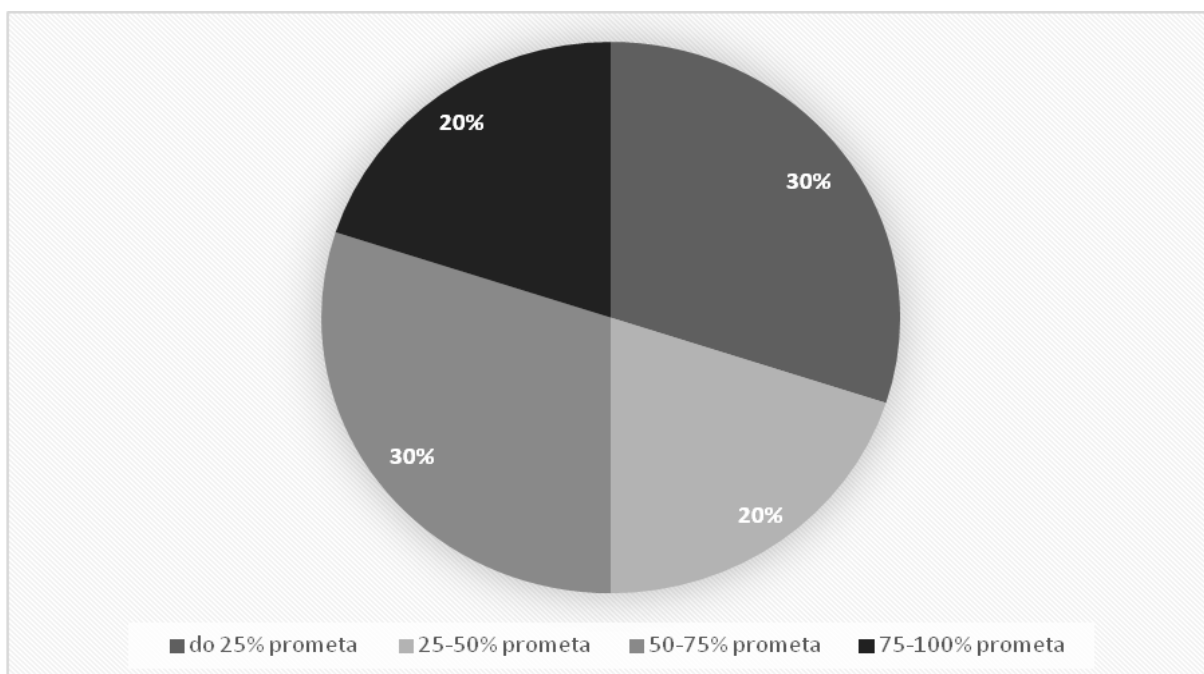


60 % anketiranih prepozna turiste, ki pridejo s potniškimi ladjami, ostalih 40 % ne (slika 4).



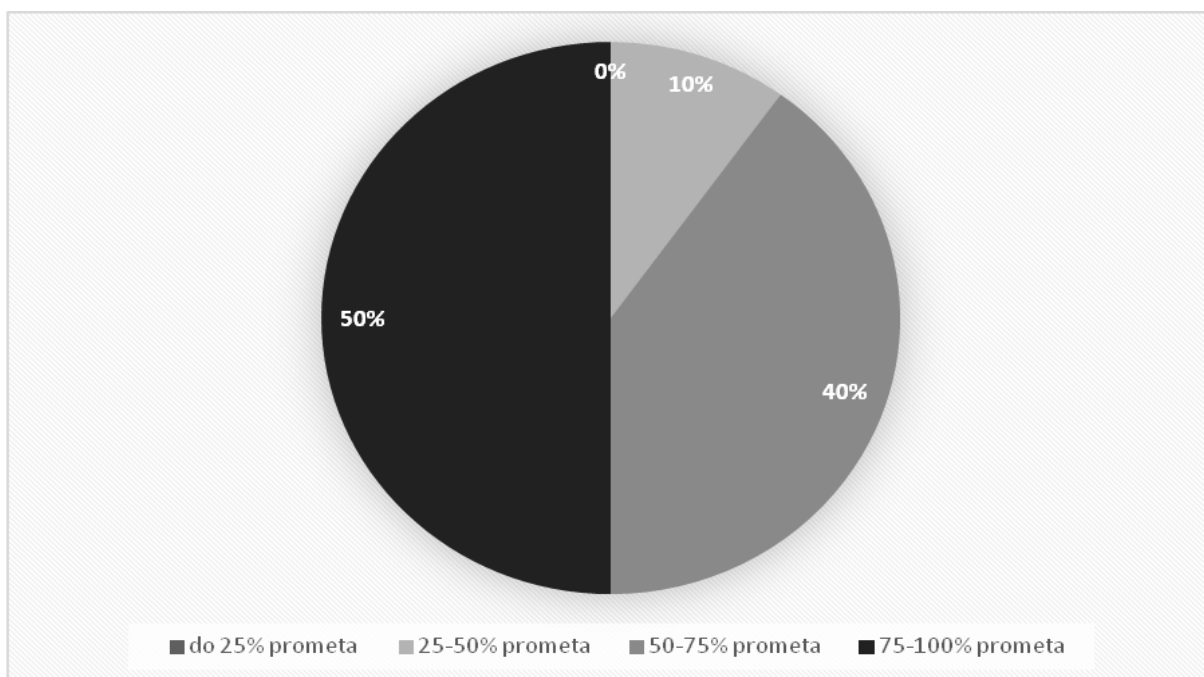
**Slika 4: Prepoznavanje potnikov s križark**

Po 30 % anketiranih je odgovorilo, da jim turisti ustvarijo do 25 % oz. 50–75 % letnega prometa, po 20 % anketiranih pa je odgovorilo, da jim turisti ustvarijo 25–50 % oz. 75–100 % letnega prometa (slika 5).



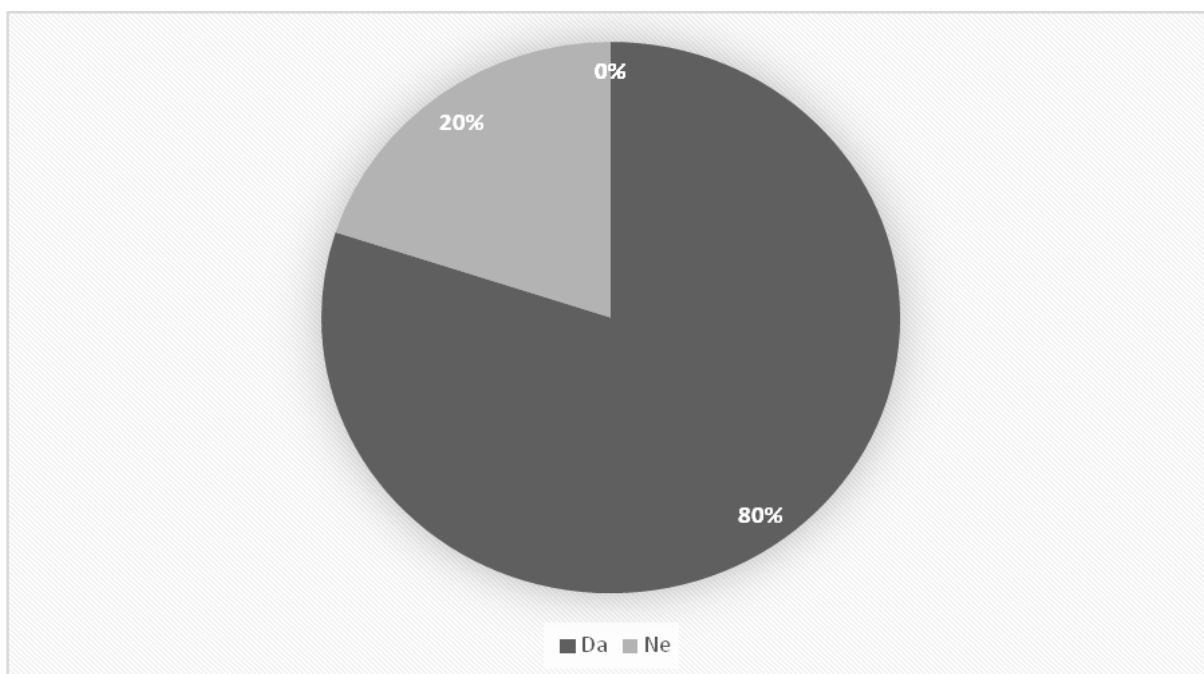
**Slika 5: Delež letnega prometa iz naslova turistov**

Polovica anketiranih je odgovorila, da jim v sezoni turisti ustvarijo 75–100 % prometa, za 40 % anketiranih je ta delež 50–75 %, 10 % anketiranih pa je odgovorilo, da jim turisti ustvarijo 25–50 % prometa (slika 6).



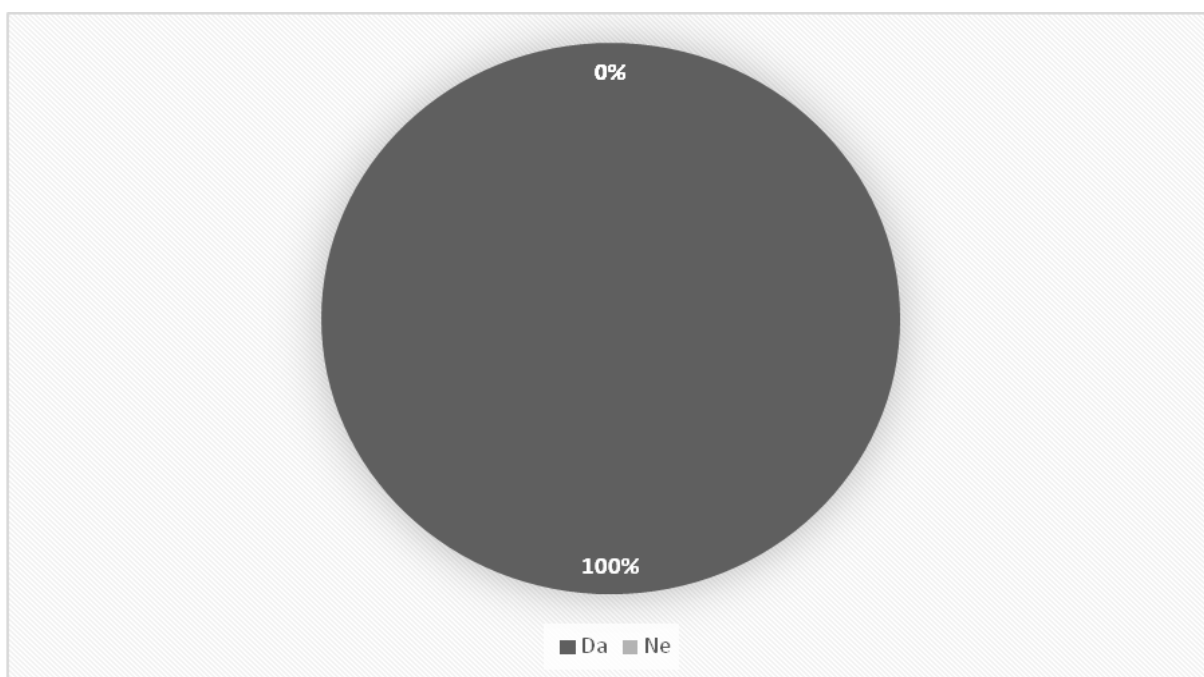
**Slika 6: Delež prometa turistov med sezono**

80 % anketiranih meni, da so turisti večji potrošniki od drugih strank (slika 7).



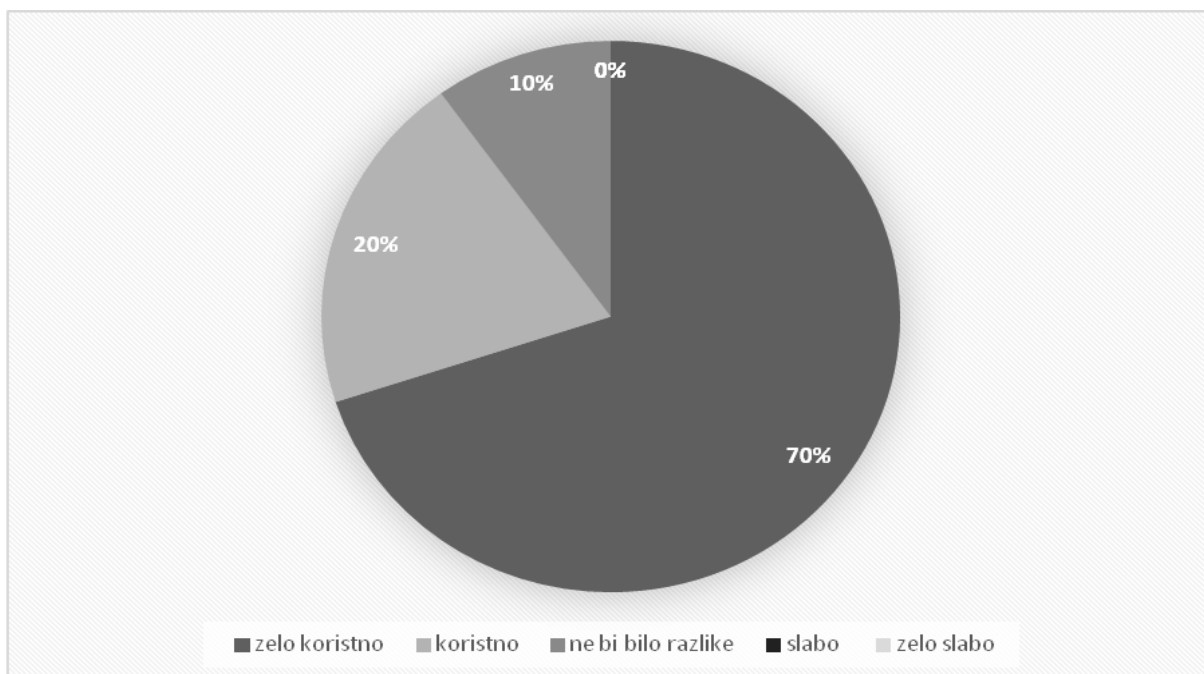
**Slika 7: Ali so turisti večji potrošniki**

Vsi anketirani bi si v prihodnje želeli več turistov (slika 8).



**Slika 8: Ali bi si v prihodnje želeli več turistov**

70 % anketiranih meni, da bi bil razvoj potniškega terminala zelo koristen zanje, 20 % jih meni, da bi bil koristen, 10 % pa, da ne bi bilo bistvene razlike (slika 9).



**Slika 9: Razvoj potniškega terminala**

Ugotovitve ankete so, da imajo anketiranci v poletnem času bistveno več prometa. Anketirani večinoma prepoznajo turiste, ter menijo, da so turisti večji potrošniki od drugih in jim v

sezoni ustvarijo večji delež prihodka. Vsi se strinjajo, da so turisti zelo pomembni za posel in si jih v prihodnje želijo še več.

#### **5.4 Predlogi za izboljšave**

Nesporno dejstvo je, da potniški terminal Luke Koper potrebuje že za ohranitev obstoječega obsega potniškega prometa primerno infrastrukturno ureditev in celovito zunanjo ureditev. Trenutna tehnologija dela je kratkoročnega značaja in ni nikakor primerljiva z sodobnimi evropskimi ali svetovnimi potniškimi pristanišči (Babič idr. 2013). Po pogovorih z ladjarji je mogoče hitro razumeti, da je za potniško pristanišče Koper prav ta dejavnik najslabši člen v celoviti ponudbi destinacije.

Trenutna infrastrukturna ureditev in zunanje površine ne omogočajo večje dodane vrednosti oz. ne omogočajo ustvarjanja dodatnih storitev, kakršne bi z razvojem sicer lahko bile.

## 6 SKLEP

Slovenija postaja v svetu vse bolj prepoznavna država in zaradi tega priteguje čedalje več turistov. Obmorska mesta so v sezonskih mesecih vse bolj obljudena s turisti. Med vsemi tremi obalnimi mesti je veljalo, da je Koper najslabše razvit na tem področju, vendar se stanje v zadnjih letih precej izboljšuje. Zelo moderen postaja tudi turizem s potniškimi ladjami in s potniškim terminalom je Koper začel prebujati turistično ponudbo mesta. To je razvidno tudi iz statističnih podatkov o obiskanosti mesta, ki v zadnjih letih močno narašča. Vendar menimo, da je Slovenija na tem področju še zelo nekonkurenčna in se ne more primerjati s turističnimi trendi v tujini. Slovenska obala nam ponuja še ogromno neizkoriščenega potenciala in zato smo se v tej zaključni projektni nalogi odločili, da raziščemo možnosti razvoja potniškega terminala v Kopru. Kot problem bi izpostavili slabo izkoriščenost trženja potniškega terminala.

Potniški terminal se zelo slabo trži, vendar je možnosti ogromno. Njegova infrastruktura zdaj ni primerna za večje pretovore potnikov, zato je treba nekaj narediti, če želimo povečati število turistov. Pomembno je, da potniki vstopijo v urejene prostore potniškega terminala, kadar se izkrcajo z ladij, saj jim to daje nekakšen občutek varnosti in dodane vrednosti. Zadovoljni potniki bodo sami pomagali z oglaševanjem Kopra in Slovenije in takšni potniki se bodo najverjetneje tudi vrnili.

Na podlagi izvedene ankete smo ugotovili, da turisti močno povečajo prihodke lokalnih ponudnikov predvsem v sezonskem času. Anketirani lokalni trgovci in gostinci prepoznajo tako celinske kakor tudi turiste s križark. Turisti jim ustvarjajo velik delež prometa in so zelo pomembni za njihov obstoj. V prihodnje si želijo še več turistov in menijo, da bi se z razvojem potniškega terminala to lahko tudi uresničilo. Zato smo v tej zaključni projektni nalogi raziskali vse možnosti razvoja potniškega terminala, da bi lahko z njim povečali tudi število potnikov, kar bo pripomoglo k porastu turizma na Slovenski obali. Prav tako smo raziskali različne možnosti trženja in kateri so prihodki iz naslova privezovanja potniških ladij. Izpostavili smo nekatere obstoječe cene, ki so trenutno veljavne, in ovrednotene dodatne ponudbe, ki bi se lahko še tržile, če bi razvili potniški terminal. Ugotovili smo, da bi z razvojem potniškega terminala pridobila ne le Luka Koper in podjetja v njeni skupini, temveč tudi druga lokalna podjetja.

Direktor potniškega terminala je med pogovorom razkril, da bi bila najbolj smotrna odločitev za razvoj matičnega pristanišča v minimalnem obsegu (verzija A v preglednici 4). Ta bi omogočal storitve za manjše potniške ladje. Matična pristanišča so sicer bistveno večja od trenutnega koprskega tranzitnega terminala. Na takem pristanišču je treba poleg tranzitnih storitev (pregled ročne prtljage potnikov) urediti še prostore za prenos in pregledovanje (rentgen) kabinske prtljage potnikov ter storitve čekiranja in vkrcavanja pred začetkom potovanja. Tako pristanišče bi tudi omogočilo izvajanje tranzitnih storitev na najvišji ravni kakovosti. Prav tako bi lahko opravljali storitve v segmentu interportinga, kar trenutno ni

mogoče. Obvladovali bi lahko vsa povpraševanja, kar bi prispevalo k rasti tranzitnega prometa.

Glede omejitev te naloge je treba izpostaviti to, da smo se omejili le na eno podjetje. Tudi anketni vzorec je zelo majhen. Anketiranci so zelo dobro sodelovali. Odgovori so bili resnični, vendar nihče od anketirancev ni do sedaj podrobneje analiziral, kakšen doprinos so turisti za njihov promet. Večina anketirancev se strinja, da bi lahko bili ti podatki bolj statistično pregledni. Žal tudi ni bil dokončan intervju z direktorjem potniškega terminala, katerega namen je bil ugotoviti, ali bo do razvoja prišlo in kdaj ter kaj bi razvoj prinesel pozitivnega.

Razvoj potniškega terminala bo pomemben korak v prihodnost turizma. Ko se bodo odločili za razvoj in se bo povečal obseg potnikov, bo zelo zanimivo videti statistične podatke, v kolikšni meri se je razvoj resnično obrestoval.

## LITERATURA

- Babič, Bojan, Maša Čertalič, Andrej Cah, Sebastjan Šik, Tea Vatovec, Roberto Levanič, Pavla Šarkanj in Andraž Novak. 2013. *Predlog razvoja potniškega terminala Koper*. Interno gradivo, Luka Koper, d. d.
- Jakomin, Livio, Maša Čertalič, Karmen Bučar in Zvest Apollonio. 2007. *Luka Koper: 50 let izkušenj za nova obzorja*. Koper: Luka Koper.
- Niavis, Spyros in Georgios Vaggelas. 2016. An empirical model for assessing the effect of ports' and hinterlands' characteristics on homeports' potential: the case of Mediterranean ports. *Maritime Business Review* 1 (3): 186–207.
- Risposte Turismo. 2012. *Potniški terminal pristanišča Koper: razvojne možnosti za križarjenje*. [Http://www.adria-a.eu/wp-content/uploads/2011/06/Potni%20ki-promet-Koper\\_Report\\_slo.pdf](http://www.adria-a.eu/wp-content/uploads/2011/06/Potni%20ki-promet-Koper_Report_slo.pdf) (13. 7. 2018).
- Risposte Turismo. 2014. *Ekonomski učinki potniškega terminala koprškega pristanišča na lokalno skupnost in širše slovensko gospodarstvo*. [Https://issuu.com/ekoper/docs/\\_\\_\\_tudija\\_ekonomski\\_u\\_\\_inki\\_potni\\_\\_k](https://issuu.com/ekoper/docs/___tudija_ekonomski_u__inki_potni__k) (13. 7. 2018).
- Šuligoj, Boris. 2010. Koliko so potniške križarke res dvorezen meč? *Delo*, 4. oktober.
- Uran Maravić, Maja, Nataša Martinič in Marina Barkidija Sotošek. 2016. An analysis of nautical and cruise tourism in Slovenia (2005–2015) and its position among other Mediterranean countries. *Pomorski zbornik* 52: 113–131.
- Vlada Republike Slovenije. 2012. *Strategija razvoja slovenskega turizma 2012–2016*. [Http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/turizem/Turizem-strategije\\_politike/Strategija\\_turizem\\_sprejeto\\_7.6.2012.pdf](http://www.mgrt.gov.si/fileadmin/mgrt.gov.si/pageuploads/turizem/Turizem-strategije_politike/Strategija_turizem_sprejeto_7.6.2012.pdf) (13. 7. 2018).
- Luka Koper d.d.. 2015. *Več o zgodovini*. [Https://luka-kp.si/slo/vec-o-zgodovini-189](https://luka-kp.si/slo/vec-o-zgodovini-189) (13. 7. 2018).





## **PRILOGA**

Priloga 1 Anketni vprašalnik



## ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni, sem Erik Rutar. Pripravljam zaključno projektno nalogo na Fakulteti za management v Kopru. Naslov zaključne projektne naloge je Trženje Slovenske obale s pomočjo razvoja ladijskega potniškega prometa. Pred vami je približno petminutni anketni vprašalnik, ki se nanaša na pomembnost ladijskega turizma za vašo dejavnost.

Vprašalnik je anonimen. Pridobljeni podatki bodo uporabljeni zgolj za namen zaključne projektne naloge. Če vas bodo zanimali rezultati analize, vam jih lahko tudi posredujem. Sicer bo zaključna projektna naloga dostopna tudi v elektronski obliki. Za sodelovanje se vam že vnaprej zahvaljujem in vas lepo pozdravljam.

*1. Koliko časa deluje vaše podjetje?*

- a) 1–2 leti
- b) 2–5 let
- c) 5–10 let
- d) več kot 10 let

*2. V katerem letnem času imate največ prometa?*

- a) zima
- b) pomlad
- c) poletje
- d) jesen

*3. Ali prepoznate turiste, kadar so vaše stranke?*

- a) Da
- b) Ne

*4. Prepoznate tudi turiste, ki pridejo s potniškimi ladjami?*

- a) Da
- b) Ne

*Priloga 1*

*5. V kolikšni meri turisti predstavljajo vaš promet skozi vso leto?*

- a) do 25 %
- b) 25–50 %
- c) 50–75 %
- d) 75–100 %

*6. V kolikšni meri turisti predstavljajo vaš promet v sezoni?*

- a) do 25 %
- b) 25–50 %
- c) 50–75 %
- d) 75–100 %

*7. Menite, da so turisti večji potrošniki od ostalih strank?*

- a) Da
- b) Ne

*8. Bi si želeli več turistov v prihodnje?*

- a) Da
- b) Ne

*9. Kaj menite o razvoju potniškega terminala, o povečanju obsega potnikov ter kako bi to vplivalo na vaše podjetje?*

- a) Zelo koristno za vaše podjetje
- b) Koristno za vaše podjetje
- c) Ne bi bilo nobene razlike
- d) Slabše bi bilo
- e) Zelo slabo bi bilo