



POSLOVNI SISTEMI U TURIZMU I HOTELIJERSTVU

Aleksandar Radić

ODRŽIVOST KRUZING DESTINACIJE
- Master rad-



POSLOVNI SISTEMI U TURIZMU I HOTELIJERSTVU

ODRŽIVOST KRUZING DESTINACIJE

- Master rad -

Mentor:
Prof. dr Maksin Marija

Student:
Aleksandar Radić
Br. indeksa: 405428/2009

SADRŽAJ:

1. UVOD	4
1.1. Predmet istraživanja	5
1.2. Cilj istraživanja	5
1.3. Hipoteze istraživanja	5
1.4. Pristupi i metodologija istraživanja	6
2. TREND RAZVOJA KRUIZING TURIZMA U SVETU	7
2.1. Potražnja	7
2.2. Ponuda	8
2.3. Aktivnost i potrošnja putnika i članova posade u turističkim destinacijama koje kruzeri posećuju	9
2.4. Trendovi	11
3. TREND RAZVOJA KRUIZING TURIZMA U S.A.D.	14
4. ODRŽIVOST KRUIZING TURIZMA	20
4.1. Envajromentalni uticaji	20
4.2. Socio-kulturni uticaji kruzing turizma	26
4.2.1. Socio-kulturni kapaciteti Dubrovnika	27
4.3. Doprinos kruzing turizma ekonomskom razvoju lokalnih zajednica	37
5. ODRŽIVOST KRUIZING TURIZMA NA PRIMERU DISNEY CRUISE LINE KOMPANIJE	40
5.1. Istorijat Disney Cruise Line kompanije	40
5.2. Specifičnost proizvoda Disney Cruise Line kompanije	40
5.3. Envajromentalna opredeljenja gostiju-putnika koji biraju Disney Cruise Line brodove	48
5.4. Envajromentalni uticaji D.C.L.	49
5.5. Održivi razvoj turističke destinacije Castaway Cay	52
6. ZAKLJUČAK	56
7. LITERATURA	59

1. UVOD

Šezdesetih godina prošlog veka mnogi linijski brodari našli su se u problemima jer je aero prevoz postao dominantan u prekomorskom putničkom prometu, tako je znatno pala iskorištenost brodskih prevoznih kapaciteta. Rešenje je pronađeno u kreiranju nove turističke ponude - krstarenju velikim putničkim brodovima, pre svega s ciljem turističkog doživljaja plovidbe u paketu s posetom atraktivnim destinacijama na pojedinim delovima sveta. Za tu su namenu prvo prilagođeni postojeći putnički brodovi, a kad je postalo jasno da se radi o uspešnom turističkom proizvodu, za koji postoji potencijalno veliko tržište, počela je i izgradnja novih brodova namenjenih isključivo za turistička krstarenja. Takav brod je zapravo plutajući hotel koji prevozi putnike s jednog mesta na drugo, odnosno od luke do luke, a u širem smislu kod velikih brodova, zbog raznolike ponude na brodu, ima i karakteristike pokretne destinacije (*mobile or floating resort*). Zbog toga se takvi brodovi smatraju primarnom destinacijom boravka turista, a sve usputne destinacije u kojima pristaju, smatraju se sekundarnim. Sa stajališta luka, odnosno destinacija koje posećuju, putnici na takvim brodovima su jednodnevni posetitelji, čak i u slučaju kad brod u luci boravi više dana, ako se noćenje ostvaruje na brodu.

Za tu relativno noviju vrstu turističkih putovanja koristi se se engleska reč *cruising*, koja se u srpskoj verziji *kruzing* sve češće koristi i kod nas. Kruzing, dakle, podrazumeva putovanje putnika posebnim putničkim brodovima za krstarenje morem, rekama i jezerima radi zabave, odmora i razonode uz uobičajeno pristajanje broda u nekoliko luka, te najčešće povratak u polaznu luku. Kruzing obuhvata i *kabotažu*, odnosno obalnu plovidbu isključivo unutar teritorijalnih voda vlastite države te međunarodni kruzing, odnosno plovidbu koja dotiče luke u nekoliko, odnosno u barem dve države. Prema karakteru putovanja, kruzing se svrstava u *nautički turizam*, jer se temelji na brodu i plovidbi.

Krstarenje je veoma značajan segment turističke industrije, sa ostvarenim prometom od 27 milijardi američkih dolara u S.A.D. za 2010. godinu, i sa preko 21 miliona gostiju, koji će putovati kruzima u 2011 godini. Rapidni porast kruzing industrije se najbolje vidi po tome što počevši od 2001. godine pa sve do danas, svake godine 9 novih kruzera se izgradi i pusti u promet za potrebe klijantele Severne Amerike kao i za servisiranje klijantele iz Evrope.

Dosadašnji razvoj međunarodnog kruzinga na Karibima i Bahamima razvijao se uglavnom stihijski, odnosno njegov su razvoj u kvantitativnom i kvalitativnom smislu određivale primarno strane brodarske kompanije, a Karibske zemlje i Bahami su se nastojale prilagoditi njihovim zahtevima. Boljom organizacijom i jasnije definisanim ciljevima znatno bi se mogli poboljšati ukupni pozitivni, a minimalizovati negativni učinci od ove vrste turističke aktivnosti na Karibima i Bahamima. Iako je putnički brod primarna destinacija, on kao takav usko je uslovljen od strane turističkih destinacija koje posećuje, tako da se ne može povući jasna granica između njih.

Jedno je sigurno da ukoliko se ne poštuju envajromentalno prihvatljivi načini poslovanja od strane kruzing kompanija, doći će do ozbiljnih negativnih ekoloških uticaja koji mogu dovesti do uništenja turističkih destinacija koje kruzari posećuju a samim tim i propadanja kruzing industrije generalno.

1.1 Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog rada je sagledavanje razvoja međunarodnog kruzinga i istraživanje mogućnosti usmeravanja ka isključivo envajromentalno prihvatljivom načinu poslovanja radi očuvanja turističkih destinacija. Prvi uslov za to je dobro poznavanje pojave, a drugi je sagledavanje resursa i njihovo optimalno valorizovanje za održiv razvoj međunarodnog kruzinga.

Predmet ovog rada je i analiza primera održivog razvoja *Castaway Cay* ostrva i envajromentalno odgovornog poslovanje *D.C.L.*-a. Analizira se će se i ekonomski uticaj kruzing industrije na primeru Karipskih ostrva kao vodeće turističke destinacije u kruzing industriji.

1.2 Cilj istraživanja

Cilj ovog istraživanja je održivi razvoj kruzing turizma i turističkih destinacija uključenih u kruzing turizam. Dosadašnji razvoj međunarodnog kruzinga razvijao se uglavnom stihijski, odnosno njegov su razvoj u kvantitativnom i kvalitativnom smislu određivale primarno strane broderske kompanije. Iako je putnički brod primarna destinacija, on kao takav usko je uslovljen od strane turističkih destinacija koje posećuje, tako da se ne može povući jasna granica između njih.

Drugi cilj ovog istraživanja su analiza problema i mogućnosti za širenje envajromentalno odgovornog poslovanja u kruzing industriji. U poslednjih par godina je evidentan porast elementarnih nepogoda širom sveta sa dramatičnim posledicama po stanovništvo. *D.C.L.* kompanija se obavezala da će širiti filozofiju envajromentalno odgovornog načina poslovanja i ona je zbog toga uzeta kao primer dobre prakse.

Treći cilj je razvoj podrške turista održivom razvoju kruzing turizma, kroz edukaciju o envajromentalno odgovornom poslovanju.

1.3. Hipoteze istraživanja:

Polazna hipoteza je da kruzing turizam može imati veliki pozitivni ili negativni uticaj na održivi razvoj turizma, naročito na turističke destinacije uključene u ovaj vid turizma. Na osnovu preliminarne istraživanja procenjuje se da kruzing industrija teži uvođenju envajromentalno odgovornom poslovanju, kao integralnom delu TQM.

Pomoćna hipoteza je da postoje dobri primeri održivog razvoja kruzing turizma, koji podjednako podražavaju održivi razvoj oba tipa turističkih destinacija u kruzing turizmu - kruzera i primorskih i ostrvskih destinacija uključenih u kruzing turizam. Ova hipoteza se u radu proverava na primeru specifičnosti *Disney Cruise Line* kompanije koja targetira porodice sa višim godišnjim prihodima, višom školskom spremom i širom envajromentalnom svešću. Targetiranjem porodica omogućava se kvalitetnija edukacija gostiju i realizacija envajromentalno prihvatljivog načina poslovanja radi očuvanja turističkih destinacija. Prednosti *Intergrated quality management*-a i razumevanje turističke destinacije kao poslovnog sistema, su da generalno doprinose održivom razvoju *D.C.L.* kompanije i ostrva *Castaway Cay*.

Razumevanjem envajromentalnih opasnosti i agresivnim proaktivnim merama se doprinosi očuvanju ostrva *Castaway Cay* kao turističke eco destinacije i profitabilne poslovne jedinice.

Polazeći od unikatnosti ostrva *Castaway Cay* koje pruža nezaboravno iskustvo, *Disney Cruise Line* kompanija neguje envajermentalno prihvatljive sisteme poslovanja, u prvom redu sa primenom obnovljivih izvora energije (sunca) i reciklaže otpada, sve ovo stvara uslove za izgradnju eco bajkovitog imidža ostrva.

1.4. Pristupi i metodologija istraživanja

Pristup izradi Master rada temelji se na načelu sistematske analize koja podrazumeva analizu pojave i njenog odnosa prema pripadajućem okruženju. U Master radu koristi se:

- multidisciplinarni pristup, primeren rešavanju multidisciplinarnih problema,
- analiziraju postojeći izvori podataka o kruzing turizmu u svetu,
- provode primarna, terenska istraživanja, zbog nedostatka relevantnih podataka, koriste ekspertne procene stručnjaka u slučaju nemogućnosti egzaktne kvantifikacije nekih razvojnih parametara.

Terenska istraživanja provedena u okviru Master rada obuhvataju:

- istraživanje uticaja kruzing turizma na stacionarne goste destinacija u kojima se kruzing odvija,
- istraživanje uticaja kruzing turizma na lokalno stanovništvo destinacije u kojoj se kruzing odvija,
- istraživanje uticaja doživljaja i iskustava putnika s brodskih kružnih putovanja na njihov ponovni dolazak u neku od turističkih destinacija u svojstvu stacionarnih gostiju.

U prva tri istraživanja, za prikupljanje podataka korištena je metoda ankete dok se istraživanje stavova o razvoju kruzing turizma temelji na SWOT radionicama, dubinskim intervjuima i proširenim fokus grupama s predstavnicima lokalne zajednice i interesnih grupa. Osim navedenih metoda koristila se i metoda opažanja na terenu. Istraživanje za stolom (*desk research*) obuhvata pregled i prikupljanje relevantne građe i podataka o predmetnoj pojavi koji su objavljeni u raznim dostupnim izvorima te uobičajene metode analize podataka (sinteza, analogija i sl.).

2. TREND RAZVOJA KRUZING TURIZMA U SVETU

Kruzing turizam se u svetu pojavio relativno kasno u odnosu na druge vidove, odnosno oblike turizma. Tako je prvi brod izgrađen isključivo za kružna putovanja (po Severnoj Americi), *Oceanic*, spušten u more 1965. godine, za kompaniju *Home Lines*, istoričari taj čin smatraju početkom modernog kruzinga. Drugi, ipak, navode datum 19.12.1966., kad je *Norwegian Caribbean Line* postala prva kompanija koja je nudila celogodišnji raspored kružnih putovanja brodom *Sunward*, namenjenim širem tržištu¹. Šezdesetih godina prošlog veka započinje pravi razvoj kruzinga kao proizvoda za masovno tržište. Tada započinju i prva kružna putovanja Karibima, s putnicima iz SAD-a i Kanade. Devedesetih godina prošlog veka trend krstarenja proširio se na Europu, prvenstveno Veliku Britaniju, te potom i azijsko-pacifičku regiju².

2.1. Potražnja

Razvoj kruzing turizma u svetu poslednje dve decenije je impresivan – potražnja za kruzingom porasla je 50% u sedmogodišnjem razdoblju od 1989. do 1996. godine te ponovo za 50% u četverogodišnjem razdoblju od 1996. do 2000. godine³. U 2006. godini ukupan broj putnika na kruzerima iznosio je oko 16 miliona, što u odnosu na 1995. godinu ukazuje na povećanje potražnje od oko 2,5 puta⁴. Sličan se trend očekuje i u budućnosti te se procene za 2011. godinu kreću do 21 miliona putnika na kruzing putovanjima u svetu⁵.

Glavno emitivno tržište kruzing putovanja je tržište Severne Amerike (SAD i Kanada) koje je 2005. godine generiralo oko 9,4 miliona putnika ili 65% ukupne potražnje u kruzingu. Tržište Severne Amerike je u razdoblju od 1980. do 2003. godine raslo s prosečnom godišnjom stopom od 8,4%⁶, a u 2004. i 2005. godini porast potražnje u odnosu na prethodnu godinu iznosio je 8,5%, odnosno 5,6%.

Evropsko tržište, na kojem je dominantno tržište Velike Britanije, drugo je prema zastupljenosti u svetu, s oko 3,2 miliona putnika i udelom od oko 22% ukupne svetske kruzing potražnje u 2005. godini⁷.

Glavna područja na kojima se danas u svetu odvija kruzing turizam su Severna i Centralna Amerika, sa udelom od oko 57% ostvarenih noćenja od ukupnih kruzing noćenja u svetu, zatim Evropa s udelom od oko 24% (Sredozemlje oko 18%), Azija-Pacifik (daleki istok i Havaji) s oko 11%, a ostali delovi sveta zajedno (Afrika, Južna Amerika, itd.) zastupljeni su u ukupno ostvarenim noćenjima u kruzingu s oko 8%⁸.

¹ Wood, R. E. (2004). Cruise Ships: Deterritorialized Destinations. U *Tourism and Transport*. Editor Lumsdon, L. i Page, S. J. Elsevier, 2004.

² UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 9.

³ UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 27.

⁴ *Cruise Ship Tourism* (2006). Editor Ross K. Dowling, CAB International, str. 5.

⁵ Passenger Shipping Association: Discover Cruises – Annual cruise review, 2006.

⁶ CLIA (Cruise Line International Association) (2005). 2004 Fall Overview. New York.

⁷ Passenger Shipping Association: Discover Cruises – Annual cruise review, 2006., p.1..

⁸ McCalla, R. J. I Charlier, J. J. (2006.). Round-the-world Cruising: A Geography Created by Geography? U *Cruise Ship Tourism*. Editor Ross K. Dowling, CAB International, str. 207.

Svetski trendovi i projekcije ukazuju na činjenicu da će se tokom 2011. godine, oko 21 miliona turista odlučiti na kruzing kao jedan od tipova odmora. Ovaj trend beleži porast od 5% za 2011. godinu.

Tabela 1

Godina	Broj ležaja	Broj putnika	Porast %
2010	500 000	20200000	6, 1
2011	525 000	21210000	5, 0
2012	555 000	22500000	6, 1
2013	580 000	23750000	5, 6
2014	610 000	24700000	4, 0
2015	635 000	25850000	4, 7
2016	655 000	26950000	4, 3
2017	675 000	27670000	2, 7
2018	695 000	28360000	2, 5
2019	710 000	29040000	2, 4
2020	725 000	29700000	2, 3

Izvor: Tony Peisley- 2020 vision: New focus for the global cruise industry

U poslednje vreme, kruzing industrija pokazuje najveći porast u sektoru turizma. Od 1980. godine, kruzing industrija je ispoljavala prosečni godišnji porast gostiju/putnika od 7,4 %. Tome se može dodati i podatak da od 1990. godine pa do danas, preko 154 miliona gostiju/putnika, se odlučilo da za svoje odmore uzmu 2+ dana kruz, ipak prosečna dužina jednog kruza traje 7.2 dana. Od tih 154 miliona gostiju/putnika preko 68% je akumulirano u zadnjih 10 godina dok je skoro 40% od istog broja akumulirano u zadnjih 5 godina.

2.2. Ponuda

Ukupan broj ležaja na brodovima za kružna putovanja u 2002. godini iznosio je oko 213 hiljada i, prema podacima UNWTO-a, čini oko 0,6% ukupnih svetskih hotelskih kapaciteta⁹. U 2004. godini svetskim je morima krstarilo 248 brodova. Najveći broj brodova (134) krstarilo je morima oko Severne Amerike, zatim sledi Evropa sa 104 broda te područje Azije/Pacifika s 10 brodova¹⁰.

Uzimajući u obzir i najmanje brodove za specijalizovana kružna putovanja, dolazi se do brojke od oko 300 brodova s više od 300.000 ležajeva koji su krstarili na kružnim putovanjima svetskim morima u 2005 godini¹¹. Jedan od pokazatelja razvoja kruzing turizma su i stope rasta ponude koje se u kruzing turizmu, u razdoblju od 1980. do 2003. procenjuju na oko 8% godišnje¹². Te narudžbe novih brodova od 2006. do 2010. godine, su iznosile ukupno 30 novih brodova, od kojih samo nekoliko manjeg kapaciteta od 3.000 putnika, dvadeset brodova kapaciteta 3.000 putnika, šest za oko 4.000 putnika i dva za 6.000 putnika¹³.

⁹ UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 19.

¹⁰ Cruise Industry News Annual, 2004. (preuzeto sa <http://cruiseindustrynews.com>)

¹¹ Queensland tourism: Cruise destinations - a how to guide, 2006, p. 6.

¹² Robbins, D. (2006). Cruise Ships in the UK and North European Market: Development Opportunity or Illusion for UK Ports? U *Cruise Ship Tourism*, Editor Ross K. Dowling, CAB International 2006., str. 366.

¹³ Passenger Shipping Association: Discover Cruises – Annual cruise review, 2006.

Navedeni podaci ukazuju na činjenicu da je povećanje ponude u kružingu praćeno paralelnim povećanjem potražnje pa se može zaključiti da kružing danas predstavlja *turistički proizvod* koji još uvek nije dosegao svoju zrelost. Savremeni putnički brod za međunarodna kružna putovanja je u proseku dug oko 197 metara, prevozi 1.090 putnika pri punom kapacitetu (tj. popunjenosti) te je star 17 godina¹⁴.

Stalno povećavanje prosečne dužine brodova za kružna putovanja, uz povlačenje starijih, manjih brodova, povećava verovatnoću da sledeće decenije brodovi za kružna putovanja dužine između 250 i 300 metara postanu standardom. Brodovi za kružna putovanja danas su veći i luksurniji nego ikada, sa do nedavno nezamislivim sadržajima poput golf igrališta, stena za slobodno penjanje, klizališta na ledu, bazena za plivanje protiv struje, planetarijuma, itd. Upravo razvoj ponude aktivnosti i usluga koje danas nude veliki brodovi, uticala je na to da brodovi za međunarodna kružna putovanja danas predstavljaju pokretne destinacije.

2.3. Aktivnosti i potrošnja putnika i članova posade u turističkim destinacijama koje kruzeri posećuju

S obzirom na to da su danas brodovi, pogotovo oni veliki, primarna destinacija boravka na kružnim putovanjima, luke koje se obilaze postaju sekundarne destinacije¹⁵. U tim lukama u pravilu samo određeni deo putnika i posade silazi s broda i privremeno boravi na kopnu. Taj udeo jako varira i, prema podacima iz literature, kreće se u rasponu od 15% do 100%, kad je o putnicima reč. Budući da deo posade uvek mora ostati na brodu, s broda silazi najčešće od jedne trećine do najviše dve trećine članova posade. Najčešće aktivnosti posetilaca s kruzera u destinacijama koje obilaze su:

- razgled destinacije i njenih turističkih atrakcija uključujući odlazak na izlete u okolini,
- kupovina u lokalnim prodavnicama,
- konzumacija jela i pića u ugostiteljskim objektima.

Ponuda izleta i razgledanja turističkih atrakcija u destinacijama/lukama koje se obilaze važan su deo mnogih itinerera. Ti su izleti i važan izvor zarade brodskih kompanija, jer od cene izleta koju naplate putnicima tek je jedna trećina, do najviše jedne polovine, trošak koji plate organizatorima izleta u destinaciji. Iako udeo putnika koji odlaze na izlete i organizirana razgledanja varira zavisno od destinacija, neki izvori navode da od 50 do 80% putnika odlazi u destinaciji na izlete/razgledanja¹⁶.

¹⁴ G.P. Wild, B&A, ALG and IAAG: Port of Dubrovnik Passenger Port Redevelopment – Final Draft Summary Report, op. cit., p. 34..

¹⁵ Dowling, R. K. (2006.). The Cruising Industry. U *Cruise Ship Tourism*, Editor Ross K. Dowling, CAB International 2006., str. 8.

¹⁶ Klein, R. (2006.). Turning Water into Money: The Economics of the Cruise Industry. U *Cruise Ship Tourism*. Editor Ross K. Dowling, CAB International, str. 264.

Istraživanje iz 1994. godine navodi podatak o porastu sudelovanja putnika na izletima u destinacijama na Azurnoj obali (na izlete je u proseku odlazilo 44% putnika u 1992., 64% u 1993. i 75% u 1994. godini), dok je udeo onih koji odlaze na izlete na Karibima u razdoblju od 1995. do 1998. godine bio stalan i kretao se oko 79%¹⁷. Istraživanje provedeno u južnoj Australiji ukazuje na veći udeo Amerikanaca koji odlaze na organizirane izlete (58%), u odnosu na Nemce (42%) i Britance (40%) koji preferiraju samostalno organizirane izlete i razgledavanja grada i koriste javni prevoz ili idu pešice¹⁸.

Kupovina je druga aktivnost prema zastupljenosti među putnicima, a u kupovini su podjednako sudelovali putnici bez obzira na nacionalnost. Prema nekim podacima udeo putnika koji odlaze u kupovinu u lukama koje kruzeri obilaze veći je na Sredozemlju u odnosu na Karibe (90% u odnosu na 76%), što se objašnjava većom ulogom i uticajem koji imaju primorski gradovi koje kruzeri obilaze na Sredozemlju u odnosu na one na Karibima¹⁹.

Odlazak u lokalne restorane zavisi od toga da li izleti uključuju konzumaciju hrane i pića, a prvenstveni razlog relativno retkog odlaska u lokalne restorane je konzumacija hrane na brodu i relativno kratki boravak broda u destinacijama koje kruzeri obilaze. Vrlo je malo sistematičnih istraživanja potrošnje putnika i članova posade u lukama na brodskim kružnim putovanjima danas dostupno, a od postojećih istraživanja većina se odnosi na područje plovidbe SAD.-a i Kanade. Istraživanja u Evropi najvećim se delom tiču područja severne Evrope. Jedino dostupno istraživanje o potrošnji putnika i članova posade na brodskim kružnim putovanjima na Sredozemlju je iz 1994. godine, a uključuje tri francuske luke na Azurnoj obali. U nastavku se daje kratki pregled istraživanja potrošnje putnika i članova posade na brodskim kružnim putovanjima:

- Istraživanje potrošnje putnika na međunarodnim brodskim kružnim putovanjima u Key West-u (Florida, SAD.)²⁰ 1994. i 1997. godine pokazuje manju potrošnju u toj luci u odnosu na druge luke u SAD-u. Prema FCCA putnici troše 41 američki dolar, odnosno znatno manje nego u 10 drugih luka koje uključuju Arubu, Bahame i St. Thomas, gde je potrošnja po putniku oko 225 američkih dolara.
- Studija na Havajima 2004., pokazuje da je prosečna potrošnja putnika na kopnu između 99 i 101 američkih dolara. Novije istraživanje te potrošnje (FCCA) pokazuje da ona iznosi u proseku oko 104 američkih dolara (2005.)²¹.
- BREAA²² u svojoj studiji pokazuje da putnici na Karibima u polaznim lukama troše manje nego u lukama koje obilaze na kružnim putovanjima (15,42 prema 82,15 američkih dolara), dok posada u polaznim lukama troši više nego u lukama koje obilaze na kružnim putovanjima (34,46 prema 17,23 američkih dolara).

¹⁷ UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 162.

¹⁸ James, J. i Fanning, C. (2006.). When One Size Doesn't Fit All. U *Cruise Ship Tourism*. Editor Ross K. Dowling, CAB International, str. 90.

¹⁹ UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 163.

²⁰ Studija Price Waterhouse (1994.) i istraživanje Florida Caribbean Cruise Association (FCCA) 1997.

²¹ FCCA (2006.). Cruise Industry Overview – 2006. Florida-Caribbean Cruise Association, <http://www.fcca.com/downloads/overview2006.pdf>.

²² Business Research and Economic Advisors (BREAA) (2001.) The Contribution of the North American Cruise Industry to the U.S. Economy in 2002. Studija napravljena za International Council of Cruise Lines..

- Bradley²³ upoređuje potrošnju u Port Canaveralu, Florida, u razdoblju od 1994. (68 američkih dolara u proseku dnevno po putniku) do 2004. godine (73 američka dolara u proseku dnevno po putniku) i nalazi da se potrošnja, uzimajući u obzir inflaciju i rast ekonomske moći u desetogodišnjem razdoblju, i nije značajno povećala.
- Istraživanja potrošnje u tri Kanadske luke tokom razdoblja od 2000. do 2003. godine takođe ne ukazuje na značajan porast potrošnje. U luci St. John potrošnja se u posmatranom razdoblju čak i smanjila sa 111 na 73 kanadska dolara²⁴.
- Istraživanje ICCL iz 2003. godine²⁵ koje navodi Robbins²⁶ procenjuje potrošnju putnika u američkim lukama koje kruzери obilaze na kružnim putovanjima na 82 američka dolara, ili oko 47 eura po osobi. Robbins u svojem članku postavlja pitanje mogu li se te procene primeniti i na putnike iz SAD-a u Evropi. Autor navodi rezultate istraživanja o potrošnji putnika na brodskim kružnim putovanjima u Bergenu, Norveška, koji govore o 74 eura potrošnje u proseku po putniku te istraživanja potrošnje putnika u Liverpoolu, Waterfordu i Corku, lukama Velike Britanije, čije se procene kreću u rasponu od 80 do 100 funti po putniku.
- Analiza kruzing turizma na Baltiku navodi podatak o 75 eura prosečne potrošnje po putniku u Stockholmu²⁷. Slična je potrošnja zabeležena i u Kalmaru, ali je zavisna o zastupljenosti američkih putnika na brodovima pa, ukoliko nema Amerikanaca na brodu, iznosi 15 eura po osobi.
- Jedino istraživanje potrošnje putnika u lukama na Sredozemlju je ono iz 1994. godine²⁸ prema kojem se potrošnja putnika u destinacijama na Azurnoj obali kretala od 52 eura u Nici do 119 eura u Kanu.

Prosečna potrošnja putnika na međunarodnim kružnim putovanjima u lukama koje kruzери obilaze na svojim putovanjima, kao i u polaznim lukama, razlikuju se zavisno o luci/destinaciji (ruralno ili urbano područje) i ponudi u destinaciji, o zemlji porekla i socio-ekonomskim obeležjima putnika, o aktivnostima putnika u luci (samostalno razgledavanje ili organizovani izleti) te o dužini boravka u luci.

2.4. Trendovi

Međunarodno tržište brodskih kružnih putovanja vrlo je dinamično, a neki od kratkoročnih i srednjoročnih trendova na svetskom tržištu kružnih putovanja navode se u nastavku²⁹. Na najrazvijenijem kruzing tržištu na svetu, u SAD-u, zbog sve većeg broja putnika uključenih u kruzing, očekuju se manje stope rasta potražnje u idućem radoblju od onih koje su karakterizirale dosadašnji razvoj.

²³ Bradley, M. B. i Tramell, F. (2006) Sources and Magnitude of Economic Impacts on a Local Economy. U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. Dowling, CAB International, 2006.

²⁴ Nancy Chesworth (2006). The Cruise Industry and Atlantic Canada: A case Study. U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. Dowling, CAB International, 2006.

²⁵ ICCL (2003) The cruise industry – 2002 economic summary. Arlington, Virginia..

²⁶ Robbins, Derek (2006). Cruise Ship in the UK and North European Market. U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. Dowling, CAB International, 2006.

²⁷ Centre for Regional and Tourism Research (2005). Cruise tourism in the Baltic and Bothnian Sea – A pilot study on maritime tourism. Danska.

²⁸ Sirius-CCI (1995), Profil et Depenses des Croisieristes venant dans les ports de Cote d'Azur, Direction des Ports et des Centres Routiers, Nice.

²⁹ UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003, str. 171 do 184.

Osim toga, verovatno je i nešto veće učestvovanje severnoameričkog emitivnog tržišta u drugim delovima kruzing područja sveta, posebno Sredozemlja, budući da je najatraktivnije kruzing područje (Karibi) blizu saturacije.

Evropsko tržište poslednjih godina beleži najviše stope rasta potražnje za kruzingom, pa se očekuje da će u idućem srednjoročnom razdoblju upravo Evropa predstavljati najveći razvojni potencijal za ovu vrstu ponude. Taj će rast biti najviše izražen na italijanskom, nemačkom, francuskom i španskom tržištu, dok će tradicionalno najznačajnije tržište Velike Britanije imati nešto manje stope rasta. Rast potražnje će biti usmeren pre svega na Sredozemlje.

Izgradnja novih, velikih brodova za krstarenja te opšti rast ponude kapaciteta i širenje tržišta, imaju za posledicu smanjenje cena krstarenja u određenim segmentima ponude, tako da ona postaju dostupna sve širem broju potencijalnih korisnika.

Prosečni konzumenti kružnih putovanja više nisu penzioneri – danas su to mahom parovi, osobe od pedesetak godina, sa univerzitetskim obrazovanjem i natprosečnim primanjima, koji na kružno putovanje vode celu porodicu, a procenjuje se da će se prosečna starosna granica u idućem razdoblju i dalje postupno smanjivati³⁰. Od kada je kruzing prestao da bude namenjen samo „povlaštenima” i postao proizvod masovnog turizma, sve je učestalija pojava ponovljenih putovanja kruzerima, čak i na istim itinererima. Ta činjenica ima uticaja na sledeće: prvo, smanjuje se broj silazaka putnika u destinacijama koje kruzeri obilaze, drugo, putnicima se stalno mora nuditi nešto novo (na brodu i u destinacijama), kako bi i oni koji su na ponovljenim putovanjima bili što zadovoljniji i treće, moraju se osmišljavati novi itinereri, namenjeni posebnim željama pojedinih tržišnih segmenata. Tipični sedmodnevni paket kružnog putovanja iz Majamija danas košta oko 600 američkih dolara po osobi, koliko je koštao i oko 1980. godine. Kad bi se uzela u obzir inflacija, danas bi taj paket trebao koštati oko 1380 američkih dolara, dakle trebao bi biti više nego dvostruko skuplji, iako današnji brodovi nude znatno više od onih ranijih³¹. Osim pada cena *kruzing proizvoda*, skraćuje se i vreme trajanja putovanja, pa se tako nude i putovanja od samo nekoliko dana, a uvodi se i nova ponuda pod nazivom *easyCruise* na Sredozemlju, namenjena prvenstveno mlađim starosnim grupama, a omogućuje putovanje kruzerom s mogućnošću ukrcanja i iskrcanja s broda u bilo kojoj od sedam do deset destinacija uključenih u itinerer.

Svetska turistička organizacija (WTO) naglašava signifikantnost kvaliteta koju turist percipira u određenoj destinaciji. Kvalitet ne treba izjednačavati sa luksuzom, jer kvalitet ne sme biti ekskluzivan već naprotiv dostupan svima, uključujući i one turiste sa posebnim potrebama. Postoji najmanje 10 razloga za uvođenje sistema kvaliteta u upravljanju turističkom destinacijom:

1. kvalitet omogućuje prednost pred konkurencijom,
2. kvalitetne usluge i proizvodi lakše se prodaju na tržištu, podjednako touroperaterima i turistima,
3. kvalitetni proizvodi i usluge podstiču lojalnost korisnika,
4. kvalitet donosi veći profit,
5. upravljanje kvalitetom vodi ka stabilnosti turističke industrije i štiti radna mesta,

³⁰ Prema istraživanjima Cruise Lines International Association (<http://www.cruising.org>)

³¹ ShipPax STATISTICS & Outlook '06, str. 65.

6. unapređenje kvaliteta u destinaciji unapređuje i kvalitet života lokalnog stanovništva,
7. upravljanje kvalitetom olakšava pristup finansijama,
8. efektivan monitoring napretka smanjuje ponavljanje skupih grešaka,
9. prikupljanje informacija omogućava sredstva za donošenje pravilnih upravljačkih odluka,
10. nadgledanje napredovanja u upravljanju kvalitetom omogućuje razumevanje koje ohrabruje proaktivni menadžment.

Turističke proizvode u kontekstu „novog, mekog“ turizma okrenuta turistu kao osobi, onog koji je zamenio „tvrd“ i masovni, turizam paket aranžmana, čine destinacije sa svim elementima atraktivnosti, dostupnosti i turističke infrastrukture. Upravo je pomirenje održivog razvoja i turizma, kojem je delom imanentno i neumereno iskorištavanje, pa i uništavanje resursa (prirodnih i ljudskih stvorenih atrakcija bez kojih nema turizma), osnova integriranog upravljanja kvalitetom (IQM).

Integralno upravljanje kvalitetom (*Intergrated quality management*, IQM) je relativno nov trend upravljanja kvalitetom turističkih destinacija. Za razliku od tradicionalnog pristupa upravljanja kvalitetom, koji se uglavnom odnosi na pojedina turistička preduzeća, destinacijsko integrirano upravljanje kvalitetom podrazumeva podjednako zadovoljenje potreba turista, lokalnog stanovništva i svih uključenih u turističkom sektoru.

3. TREND RAZVOJA KRUZING TURIZMA U SJEDINJENIM AMERIČKIM DRŽAVAMA

Da bi se u potpunosti razumelo zašto je neophodan održivi razvoja kruzing turizma, moramo se podsetiti drugog zakona termodinamike koji govori da u izolovanim sistemima iznos korisne energije i materije tokom vremena opada. Ovaj zakon, poznat kao zakon entropije, ima dalekosnažan značaj. Sam pojam entropije odnosi se na nivo organizacije materije i energije. Što je organizacija materije i energije viša, to im je i korisnost veća, tj. entropija je niža. Važi i suprotno, što je nivo organizacije niži, tj. što je entropija viša, korisnost je niža. Da bi materija i energija bila biološki korisna, mora biti organizovana u visoko strukturisanim oblicima. Sam zakon govori da u izolovanim sistemima, entropija tokom vremena raste, tj. nivo organizacije pada.

Među vodećim kruzing kompanijama već postoje jaki moralni razlozi da današnje generacije zaposlenih u kruzing industriji, ostave potomstvu u nasleđe ništa manje šanse za razvoj no što one imaju sada. Postoji izuzetno pozitivna envajromentalna inicijativa među vodećim kruzing kompanijama u svetu, koja ispred sebe ima kontinuiran zadatak da se pretvori u obavezujući trend. Već u današnjici velika većina brodova ima usavršene sisteme za prečišćivanje otpadnih voda, sisteme za smanjivanje utroška energije, sisteme za smanjivanje emisije ugljen dioksida i ostalih štetnih gasova. Nepoštovanje koncepta održivosti vodiće ka neefikasnom razvoju kruzing industrije u budućnosti, u smislu sve većeg rasipanja resursa i energije, tj. tendencije dugoročnog pogoršanja odnosa inputa-outputa u globalnim razmerama.

Upravo zbog toga izuzetna pomoć kruzing kompanijama, dolazi od strane svetskih envajromentalnih entiteta koja pooštavanjem zakonskih envajromentalnih regulativa usmeravaju kruzing kompanije ka isključivo envajromentalno odgovornom načinu poslovanja.

Uočeni trend na tržištu međunarodnih kruzing putovanja ukazuje na nastavak rasta potražnje za tom vrstom ponude i na širenje tržišta, budući da krstarenja u velikom delu ponude više nisu „jednokratni doživljaj za celi život” niti „doživljaj koji mogu priuštiti samo najbogatiji”. Boravak na brodu postaje izbor načina provođenja odmora, pa se takva putovanja ponavljaju višekratno i to ne samo na novim rutama krstarenja nego često i na istim.

Ne neto osnovi flota kruzera S.A.D. se povećala za 2 broda u 2008. godini. Tokom iste godine 8 novih putničkih brodova je uvedeno u flotu dok je 6 starih putničkih brodova prodato ili dislocirano iz S.A.D.. Novi putnički brodovi se razlikuju po svojoj veličini, varirajući od „Oasis of the Sea” sa kapacitetom od 5000 gostiju do „Prince Albert II” sa kapaciteom od 132 gosta.

Tabela:2 Zbirna statistika kruzing industrije na teritoriji S.A.D. tokom 2005-2008 godine

					Godišnji rast			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Kapaciteti								
Broj putničkih brodova	145	151	159	161	4.3%	4.1%	5.3%	1.3%
Kreveti	25,364	244,271	259,973	270,664	2.4%	8.4%	6.4%	4.1%
Slobodnih kreveta dnevno (milioni)	75.26	79.92	84.80	89.96	7.6%	6.2%	6.1%	6.1%
Globalno putnici (milioni)	11.18	12.00	12.56	13.05	3.1%	7.3%	4.7%	3.9%
Globalno putnici kreveta dnevno (milioni)	77.71	83.05	89.45	93.75	5.2%	6.9%	7.7%	4.8%
Gross promet (\$ milijarde)	19.17	20.64	22.82	24.88	13.8%	7.7%	10.6%	9.0%
Gross promet po putniku	1,715	1,720	1,817	1,907	10.4%	0.3%	5.7%	5.0%
Gross promet po putniku/kruz dan	247	249	255	265	8.2%	0.7%	2.7%	4.0%

Izvor: Busisnes Research and Economic Advisors June 2009

Kao što se iz tabele: 2 može zaključiti broj novih putničkih brodova je u konstantnom porastu, dok se stari putnički brodovi dislociraju ili uklanjaju iz flote. Takođe je evidentan porast broja kreveta na putničkim brodovima, što se objašnjava povećanjem širine i veličine putničkih brodova. Broj gostiju/putnika je u konstantnom porastu iz godine u godinu bez obzira na globalnu recesiju i relativno slabiju kupovnu moć građana S.A.D. što ima za rezultat povećanje prometa po gostu/putniku kao i do povećanja ukupnog broja noćenja.

Uticao kruzing industrije S.A.D., u ukupnoj ekonomiji S.A.D. generalno ipak nije bilo toliko pozitivno. Pre svega, kruzing industrija je nastavila da povećava svoju prisutnost u Evropi. Vrednost dolara je nastavila svoj pad tokom većeg dela 2008. godine, što je imalo za posledicu dolar-denominaciju krstarenja u poređenju sa odmorima koji su locirani na kopnu Evrope. Pored toga, kruzing industrija je takođe povećala broj luka za ukrcavanje na Karibima. Posledica je sa jedne strane pad udela S.A.D. u globalnoj kruzing industriji i sa druge strane smanjen broj putnika koji su se ukrcavali u S.A.D. lukama.

Tokom 2008. godine skoro 8.96 miliona gostiju/putnika se ukrcalo u lukama koja su locirane u S.A.D. što predstavlja pad od 2.4% u odnosu na 2007. godinu i čini 69% svetskog broja luka gde se gosti/putnici ukrcavaju na svoja kružna putovanja. (tabela: 3)

Tabela:3 Operativna statistika kruzing inustrije na teritoriji S.A.D. tokom 2005-2008 godine

					Godišnja % promena			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Putnici (milioni)								
Globalno putnici	11.18	12.00	12.56	13.05	6.9%	7.3%	4.7%	3.9%
Putnici sa prebivalištem u S.A.D	9.06	9.36	9.45	9.29	9.0%	3.3%	1.0%	-1.7%
S.A.D. ukrcavanja	8.61	9.00	9.18	8.96	6.3%	4.5%	2.0%	-2.4%
Potrošnja industrije u S.A.D. (\$ milijarde)	14.99	16.37	17.37	17.80	10.4%	9.2%	6.1%	2.5%
Kruz kompanije	11.76	12.89	13.74	14.40	9.9%	9.6%	6.6%	4.8%
Nabavka i servisiranje	10.11	11.08	11.84	12.37	8.0%	9.6%	6.8%	4.5%
Kapitalni troškovi (uklj. net interest)	1.65	1.81	1.90	2.03	22.9%	9.5%	5.3%	6.7%
Putnici i posada	3.23	3.48	3.63	3.40	12.1%	7.8%	4.2%	-6.2%
Plate i takse plaćeni od strane kruz komp.	1.19	1.27	1.33	1.27	6.8%	6.9%	4.3%	-4.4%
Total potrošeno u S.A.D.	16.18	17.64	18.70	19.07	10.0%	9.0%	6.0%	2.1%

Izvor: Busisnes Research and Economic Advisors June 2009

Broj putnika sa stalnim prebivalištem u S.A.D., bio je u blagom porastu do 2008. godine, ali je u 2008. godini postao negativan. Smanjenje je nastalom najvećim delom tokom prve polovine 2008. godine zbog globalne i S.A.D. oslabljene ekonomije koja je ušla u najveću recesiju u zadnjih 28 godina.

Porast broja putnika sa stalnim prebivalištem u S.A.D. je počeo da pada sa 13.9% koliko je bilo 2004. godine da bi završilo sa -1.7% u 2008. godini (tabela:4).

Tabela:4 Ekonomski benefiti od strane kruzing industrije za S.A.D. ekonomiju tokom 2005 - 2008

					Prosečni godišnji rast			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
S.A.D. putnici koji su se ukrkali (milioni)	8.61	9.00	9.18	8.96	6.3%	4.5%	2.0%	-2.4%
Direktni ekonomski uticaji								
Potrošnja put. i k. komp. (\$ milijarde)*	16.18	17.64	18.70	19.07	10.0%	9.0%	6.0%	2.1%
Zaposlenost	142,720	153,863	158,376	155,020	5.6%	7.8%	2.9%	-2.1%
Plate (\$ milijarde)	5.19	5.74	6.01	6.14	8.1%	10.7%	4.6%	2.2%
Total ekonomski uticaji								
Total Output (\$ milijarde)	32.43	35.73	38.01	40.24	7.9%	10.2%	6.4%	5.9%
Zaposlenost	330,346	347,966	354,690	357,710	4.6%	5.3%	1.9%	0.9%
Plate (\$ milijarde)	13.52	14.73	15.44	16.18	8.8%	9.0%	4.8%	4.8%

* Uključene plate koje su isplaćene zaposlenim sa S.A.D. stalnim mestom prebivališta.

Izvor: *Busisnes Research and Economic Advisors June 2009.*

Troškovi kruz kompanija, njihovih putnika i posade dovela je do povećanja zaposlenosti, prihoda i ostalih ekonomskih benefita u S.A.D. ekonomiji. Faktori ekonomskih benefita za ekonomiju S.A.D., nastali pod uticajem kruzing industrije su:

- Potrošnja novca putnika/gostiju i posade koja su blisko povezana sa krstarenjem, zatim transport od njihovih mesta stalnog boravka do luka gde će se ukrcati, kao i potrošnja vezana za period pre i posle krstarenja;
- Zaposleni u kruzing kompanijama na kopnu koji su potrošili novac na njihove kancelarije, marketing i tur operatore.
- Potrošnja novca od strane kruzing kompanija na potrebe nabavke i redovnih servisiranja koja su neophodna za kruzing operacije, uključujući hranu i pića, gorivo, razne namirnice sa opremom za hotel, navigaciona i telekomunikaciona oprema itd.
- Potrošnja novca od strane kruzing kompanija za lučke usluge u S.A.D. lukama
- Potrošnja novca od strane kruzing kompanija za razne popravke i održavanje brodova u S.A.D. brodogradilištima, kapitalni troškovi za lučke terminale, kancelarije i ostalu prateću opremu.

Tabela:5 Direktni ekonomski benefiti od strane kruzing industrije za S.A.D. ekonomiju 2008 godine

Sektor	Direktna potrošnja \$ milioni	Zaposlenost	Prihod od plata \$ milioni
Putnički sektor	10,165	113,510	4,185
Potrošnja putnika i posade	1,718	21,281	494
Lučke usluge i kruz kompanije	3,299	52,219	2,055
Transportne usluge	3,107	28,590	1,135
Avio transport	2,041	11,420	502
Dobavljači kruz industrije	8,905	41,510	1,958
Poljoprivreda, rudarstvo i građevina	68	329	10
Manufaktura	4,478	11,141	614
Hrana i piće	1,004	2,374	94
Brodске uniforme i tekstil	116	856	32
Hemikalije i plastika	277	420	32
Naftni derivati	1,271	146	17
Proizvodi metalne industrije	219	1,108	53
Industrijska mašinerija	349	1,212	71
Održavanje i popravka broda	517	1,759	113
Kompjuteri i elektronska oprema	321	992	80
Ostala manufaktura	403	2,274	122
Trgovina na veliko	555	3,163	199
Ostale transportne usluge	24	41	5
Informativne usluge	215	502	37
Finansije, osiguranja, nekretnine i lizing	988	3,353	225
Usluge i državni aparat	2,578	22,981	868
Profesionalne, naučne i tehničke usluge	1,420	14,337	469
Administrativne i otpadne menadžmentske usluge	42	205	10
Umetnost, zabava i rekreacija	172	1,571	64
Ostale usluge za državni aparat	944	6,868	325
Total - 2008	19,070	155,020	6,143
Total - 2007	18,678	158,376	6,010
Total - 2006	17,643	153,863	5,744
Procentualna promena od 2007	2.1%	-2.1%	2.2%

Izvor: *Busisnes Research and Economic Advisors June 2009*

Iz tabele: 5 se može videti da je ekonomski udeo kruzing industrije imao snažan uticaj na sve industrijske grane S.A.D. tokom 2008. godine. Preko 60% od 40.2 milijarde američkih dolara u totalnom gross output-u, i 40% od 357710 zaposlenja je posledica direktnog ili indirektnog uticaja kruzing industrije na sedam industrijskih grana:

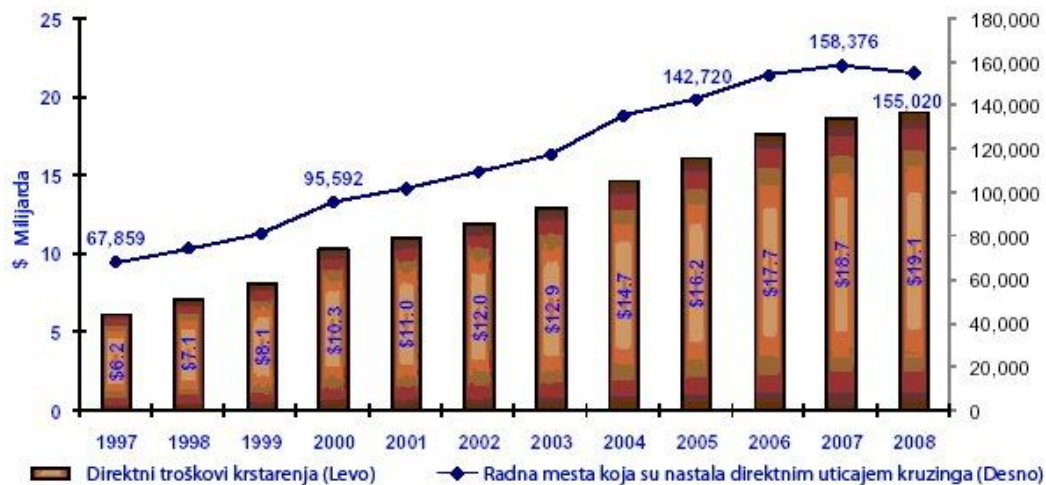
- Proizvodnja neotpornih proizvoda = 5.7 milijardi USD u output-u = 14627 zaposlenja.
- Profesionalne i tehničke usluge³² = 4.8 milijardi USD u output-u = 32546 zaposlenja.
- Putne usluge³³ = 4.2 milijardi USD u output-u = 54442 zaposlenja.
- Proizvodnja otpornih proizvoda = 3.4 milijardi USD u output-u = 15522 zaposlenja.
- Finansijske usluge³⁴ = 2.4 milijardi USD u output-u = 11576 zaposlenja.
- Avio transport = 2.1 milijardi USD u output-u = 6942 zaposlenja.
- Veletrgovinski sektor = 2.0 milijardi USD u output-u = 14792 zaposlenja.

³² Uključujući pravne usluge, marketing, menadžment konsalting, inženjering, arhitektonske usluge, kompjuterski konsalting i usluge uopšte.

³³ Uključujući putne agente, usluge zemljanog transporta i ekskurzije na teritoriji S.A.D.-a.

³⁴ Uključuje banke, investicione i osiguravajuće usluge.

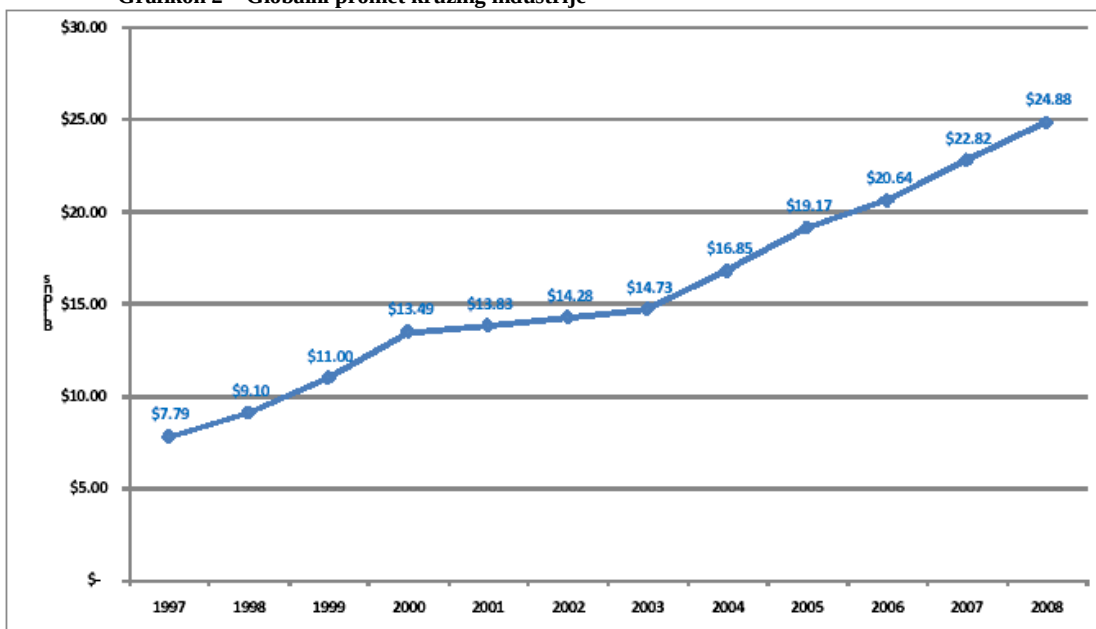
Grafikon 1



Izvor: *Busissnes Research and Economic Advisors June 2009*

Iz grafikona: 1 se jasno vidi da uprkos padu direktne zaposlenosti u 2008. godini, udeo S.A.D. krizing industrije u ukupnoj ekonomiji S.A.D. u signifikantnom je porastu od 2000. godine. Direktna potrošnja od strane krizing industrije je povećana za 8.8 milijardi američkih dolara, sa povećanjem od 85%. Slično tome direktna zaposlenost je povećana za skoro 60000 novih radnih mesta uz povećanje od 62%.

Grafikon 2 Globalni promet krizing industrije



Izvor: *Busissnes Research and Economic Advisors June 2009*

Iz grafikona: 2 se može videti da promet ima konstantni porast iz godine u godinu. Procenjuje se da je 13.05 miliona putnika/gostiju širom sveta napravilo promet od 24.9 milijardi američkih dolara u korist S.A.D. kruzing kompanija. Porast u prometu za 2008. godinu je bio rezultat povećanja broja putnika/gostiju za 3.9% i povećanja prosečnog prometa po gostu za 5.1%.

Kao što je na samom početku prikazano, kruzing industrija je zabeležila povećanje u svojim kapacitetima tokom 2007. godine puštanjem u promet 8 novih putničkih brodova ukupnog kapaciteta od 18371 donjih kreveta. Kao što se vidi iza tabele 5, do kraja 2009. godine 7 novih putničkih brodova se pojavilo na tržištu S.A.D.-a i njihovi kapaciteti su veći od 15000 donjih kreveta. U 2011. godini 4 nova putnička broda će biti uvedena na tržište S.A.D.-a, što će automatski dovesti do povećanja kapaciteta donjih kreveta na 16274. Značajni uzročnik ovog trenda je uvođenje putničkog broda „*Alure of the Sea*“ sa kapacitetom od 5400 putnika/gostiju.

Tabela:6

Godina	Putničkih brodova	Donjih kreveta
2008 Total	161	270,664
Povećanje za - 2009	7	15,037
2009 Total	168	285,701
Povećanje za - 2010	8	23,020
2010 Total	176	308,721
Povećanje za - 2011	7	16,274
2011 Total	183	324,995
Povećanje za - 2012	4	10,912
2012 Total	187	335,907
Promena od 2006	26	65,243
Prosečna godišnja promena	6.5	16,311

Izvor: *Busisnes Research and Economic Advisors June 2009*

Novi mega kruzeri, sa kapacitetima većim od 3000 donjih kreveta činiće 28% od ukupnog broja novih putničkih brodova, ali i 48% ukupnog povećanja u donjim krevetima. Dva nova putnička broda kompanije *Royal Caribbean* će činiti 15% ukupnog povećanja kapaciteta donjih kreveta. Zatim 33% povećanja kapaciteta donjih kreveta će biti od putničkih brodova kapaciteta između 3000 i 4999 donjih kreveta. Novi putnički brodovi kapaciteta donjih kreveta između 2000 i 2999 donjih kreveta će činiti 45% od planiranog povećanja kapaciteta između 2010. i 2012 godine. Kruzing kompanije *Carnival*, *Celebrity*, *Disney*, *MSC*, *NCL* i *Royal Caribbean* će uvoditi nove putničke brodove kapaciteta 2500 donjih kreveta.

4. ODRŽIVOST KRUZING TURIZMA

Kruzing industrija je u poslednje vreme pokazala najveći porast u turističkoj industriji. U periodu 1980. - 2004. godine taj trend je beležio porast od 8.4% na godišnjem nivou. Kvalitativan pristup upravljanja kruzing turizmom trebao bi težiti stvaranju ravnoteže između ekonomskog razvoja, socijalnih težnji i upravljanja prirodnim resursima, a krajnji cilj bi bio održivi razvoj kruzing turizma. Iskustva pokazuju da se menadžment kvaliteta uglavnom počinje primenjivati u destinacijama koje uviđaju svoju stagnaciju i kada je upitna njihova uspešna budućnost, pa se stoga uvodi menadžment kvaliteta kako bi se zaustavili negativni trendovi. Tako se kvalitativni pristup primenjuje više kao korektivna, a ne preventivna mera što je pogrešno. Nažalost ovo je slučaj i sa kruzing turizmom, gde u većini slučajeva ne postoji menadžment kvaliteta u praksi.

Priroda predstavlja vrednost samu po sebi tj. ako očuvanje bio-diverziteta, ili zalihe prirodnih resursa ima opravdanje u stavu da je čovek samo deo prirode, te da nema prava da je nepovratno menja, onda je svaki vid ekonomske aktivnosti kojim se narušava diverzitet živog sveta, ili bogatstvo resursa, apsolutno neprihvatljiv. Zagađivanje nije posledica sebičnog, lakomislenog ili kratkovidog ponašanja ljudi, već neminovan pratilac ekonomske aktivnosti. Iz ne tako davne prošlosti postoje jasni dokazi o envajromentalno neodgovornom načinu poslovanja vodećih kruzing kompanija. Stoga se pred kruzing industriju mora postaviti imperativ da tempo zagađivanja prirodne sredine bude optimalan, tj. usklađen sa mogućnošću obnavljanja ravnoteže u prirodi i sa principom ekonomske efikasnosti. Upravo je zbog toga neophodno konstantno analizirati i pratiti socio-kulturološke, ekonomske, političke i envajromentalne uticaje kruzing industrije i efekte tih uticaja na okruženje.

4.1. Envajromentalni uticaji

Štetni uticaji na prirodnu sredinu koje vrše kruzeri se ogledaju na štetne uticaje dok kruzeri plove morima i okeanima i na štetne uticaje koje vrše dok su usidreni u lukama turističkih destinacija.

U principu postoje dva ključna uticaja a to su (A) uticaji povezani sa operativnim delovanjem samog kruzera, i (B) uticaji nastali aktivnostima gostiju/putnika. Primeri negativnog uticaja kruzing industrije na podvodni ekosistem turističke destinacije (dok kruzeri plove morima i dok su usidreni u lukama) se ogledaju na sledeće načine:

- Zagađenje bentosa mora i okeana, luka i priobalnih mesta,
- Destrukcija koralnih grebena prilikom usidravanja (pogotovo manjih kruzera),
- Emisija teških metala koji deluju kao zagađivači vazduha i mora,
- Stvaranje zdravstvenih problema kod lokalne populacije usled interakcije sa gostima/putnicima,
- Stvaranje pritiska na sanitarno/komunalne lokacije na kojima se odlaže otpad u turističkim destinacijama usled obima otpadaka.

Od 1993. godine do 1999. godine zabeleženo je preko 100 oficijalno registrovanih envajromentalnih incidenata prouzrokovanih od strane kruzera. Prava slika i numerička vrednost envajromentalnih incidenata je mnogo veća pošto se izbacivanje tečnog otpada vrši u otvorenim morima i okeanima daleko od obala a samim tim i od očiju javnosti. Kako bi imali bolji uvid na envajromentalne uticaje, pokazaćemo šta sve jedan prosečan kruzer proizvede:

- 45 litara kanalizacione otpadne vode po gostu/putniku dnevno, 409 litara tehničke vode po gostu/putniku dnevno i 2.3 kg tvrdog otpadnog materijala po gostu/putniku dnevno,
- 68 litara toksičnog otpada dnevno (hemikalije koje se koriste prilikom izrade fotografija, hemiskog čišćenja, farbanja broda i slično),
- 31822 litre vode pomešane sa raznim uljima,
- 4546 litara vode iz balastnih tankova broda (koji veoma često u sebi sadrže žive organizme ne tipične za lokalitet gde se balastna voda ispušta) koja se ispušta prilikom usidranja u turističku destinaciju,
- Štetne materije koje nastaju emisijom dizel goriva su jednake emisiji 12240 automobila,
- Za prosečno krstarenje po Karibima koje traje 7 dana, jedan kruzer stvori 50 tona tvrdog otpadnog materijala, 7.5 mio tečnog otpada, 800000 litara kanalizacionih otpadnih voda. U proseku 75% svetskih otpadnih voda brodova je stvoreno od strane kruzera.

Zagađenje vazduha

Koliko intenzivno kruzer zagađuje vazduh zavisi od toga da li plovi otvorenim morem, manevrira ili mu rade agregati za proizvodnju električne energije dok je na vezu. Većina kruzera koristi jeftinija goriva koja su bogata sumporom i stoga izrazito zagađuju vazduh. Takav kruzer (zbog specifičnosti goriva, mase i načina plovidbe) može zagađiti vazduh i više nego 12.240 automobila³⁵. U gradovima poput Vancouvera, studije pokazuju da zagađenje vazduha koje dolazi s broda doprinosi učinku staklenika grada s 58% i sudeluje u emisiji sumporovih gasova sa oko 95%³⁶, ili slikovito prikazano, veći brod dolazeći u luku može u jedan dan emitovati sumpornih oksida (SOx) koliko 2.000 automobila i kamiona na godinu. Zagađenje vazduha azotovim, sumpornim i ugljenikovim oksidima i lebdećim česticama može imati:

- lokalni učinak - doprinos stvaranja smoga (30% smoga na globalnoj osnovi je poreklom s brodova)³⁷;
- regionalni učinak - doprinos stvaranju kiselih kiša koje uništavaju zeleni pokrovač, menjaju pH vrednost stajaćih voda, ali i uništavaju fasade i skulpture;

³⁵ Ross A. Klein (2003). Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia.

³⁶ Ross A. Klein – Isto.

³⁷ Bluewater Network i Friends of the Earth (2006). Ship air pollution. www.bluewaternet.org

³⁸ Ross A. Klein (2003). Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia.

³⁹ Službena stranica Ministarstva mora, turizma, prometa i razvitka: www.mmtpr.hr.

- globalni učinak - klimatske promene su uzrokovane stakleničkim gasovima (pre svega ugljen dioksid, CO₂); u zadnje vreme se počinje sve više sagledavati uticaj klimatskih promena na turizam; promene godišnjih doba, topljenje ledenjaka, učestala nevremena i područja niskog pritiska, toplotni talasi, poplave i sl. su događanja koja počinju direktno uticati i na turističke aktivnosti;
- direktni uticaj na ljudsko zdravlje – povećavanje rizika oboljevanja od raka pluća i astme (npr. Lučka područja Los Angeles/Long Beacha imaju 5 do 20 puta veći rizik od oboljenja raka, te 20% dece oboljeva od astme³⁸).

Stoga je za sve kruzere uveden MARPOL-ov zakon (*Međunarodna konvencija o sprečavanju zagađenja s brodova*) Prilog 6 - kojim se uređuje sprečavanje zagađenje vazduha s brodova i aneks o kvalitetu goriva.

„Sprečavanje zagađenja vazduha obuhvata:

- nadzor nad ispuštanjem azotovih oksida (NO_x) u izduvnim gasovima dizel motora snage iznad 130 kW,
- nadzor nad ispuštanjem materija koje uništavaju ozon,
- nadzor nad ispuštanjem sumporovih oksida (SO_x) u izduvnim gasovima dizel motora,
- nadzor nad ispuštanjem organskih materija s tankera,
- nadzor rada brodskih sistema za spaljivanje spaljivača. “³⁹

Jedan od načina smanjenja zagađenja vazduha je spajanje kruzera na izvor električne energije na pristaništu. Za sada većina kruzera nema tu mogućnost, a ne postoji ni adekvatna infrastruktura za tako nešto u velikoj većini luka u svetu. Dodatno zagađenje vazduha dolazi i iz odeljaka za spaljivanje smeća, u kojima veći kruzери spaljuju većinu svog mešanog otpada što za posledicu ima i emisiju opasnih materija kao što su dioksini i tiofeni.

Otpadne vode

Otpadne vode s brodova su potencijalno opasne kako za ekosisteme tako i za čoveka koji zavisi o tim ekosistemima⁴⁰. Postoje tri glavne skupine otpadnih voda: crne i sive vode te brodska kaljuža. Svaki putnik na tipičnom kruzерu dnevno proizvede od 20 do 40 litara crne vode⁴¹ (voda koja sadrži fekalije iz WC-a) te otprilike 120 - 340 litara sive vode⁴² (tuševi, vešmašine, mašine za pranje posuđe, pranje i ispiranje brodskih površina, saune, kupke, bazeni itd.). Sadržaj otpadnih (crnih i sivih) voda kao što su teški metali, bakterije i patogeni organizmi se talože na morskom dnu i predstavljaju potencijalnu opasnost jer se lako prenose na školjke koje konzumiraju ljudi⁴³.

⁴⁰ British Columbia Near-shore Habitat Loss Work Group (2001). A Strategy to Prevent Coastal Habitat Loss and Degradation in the Georgia Basin. Victoria: Government of British Columbia.

⁴¹ Gershon Cohen (2006). Campaign to Safeguard Americas Waters (C-SAW): Earth Island Institute.

⁴² Ross A. Klein (2003). Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia; Alaska Cruise Ship Initiative (2000). Report of the Work Groups: Wastewater and Solid Waste Handling; Air Emissions; Oil Spills; Environmental Leadership. Juneau, Alaska: Department of Environmental Conservation.

⁴³ San Francisco Estuary Project. How Boat Sewage Discharges Affect the Environment. B.H. Kay (1989). A State of the Environment Report: Pollutants in British Columbia's Marine Environment: A status report. *Environment Canada*.

Brodsko kaljuža sadržava kondenzate iz mašinerije, naftu, ulja, masti te ostatke sredstava za čišćenje, strugotine metala, stakla, itd. akumulira se u kruzima u količini od 25.000 litara na dan⁴⁴. Ukoliko je udeo ulja i/ili nafte iznad dozvoljenih granica (10-15 ppm) tada je ta voda kontaminirana i može se smatrati opasnom.

Noviji brodovi imaju, efikasne prečišćivače otpadnih voda, s čime se ne slažu službeni nalazi savezne države Aljaska gde su u sivim vodama kruzera pronađene bakterije E.coli, teški metali i otopljene plastike⁴⁵. Takođe, treba uzeti u obzir problem ostataka iz procesa pročišćavanja u kojima se koncentriraju zasićene i opasne čvrste materije i muljevi. Veliki broj luka u SAD-u je počelo uvoditi sisteme preuzimanja i obrade otpadnih voda te na taj način ostvaruju dodatni profit i štite prirodnu sredinu.

Otpad

Sastav otpada kruzera je sličan komunalnom otpadu (ostaci hrane, papira, kartona, boca, konzervi, itd.). Dnevna akumulacija takvog otpada za kruzere procenjuje se na oko 3 do 4 kg po putniku koji se sortira u 6 grupa. Oko milion tona otpada godišnje se zbrinjava na moru od kojih je 24% s kruzera⁴⁶. Otpad poreklom s kruzera se uglavnom spaljuje (75%-85%), a pepeo se baca u more⁴⁷.

Kao što je već spomenuto, otpad na otvorenim morima se zbrinjava na način da se, ukoliko je organskog sastava, melje i baca u more, dok se veći deo kod novijih kruzera spaljuje u brodskim prostorijama za spaljivanje. Problem pri spaljivanju je emisija dioksina (nastaje zbog spaljivanja plastike) i drugih opasnih materija (npr. tiofena) te teških metala u pepelu koji se baca u more⁴⁸.

Za ilustraciju se navodi da u sedam dana putovanja kruzer proizvede preko 50 tona raznovrsnog otpada⁴⁹. Poseban aspekt uticaja na okoliš su izleti i grupne posete. Posetoci s kruzera često nose sa sobom *lunch pakete* koji proizvode velike količine neočekivanog ambalažnog otpada. MARPOL-ov Prilog 5. reguliše sprečavanje zagađivanja smećem s brodova, a stupio je na snagu 31.12.1998. Međunarodni komitet za zaštitu pomorske sredine (MEPC) doneo je svojom Rezolucijom MEPC 65(37) između ostalog i pravilo 9. konvencije MARPOL 73/78, Prilog 5, koje zahteva od brodova u međunarodnoj plovidbi, a koji imaju više od 400 BT, te brodova koji prevoze 15 ili više osoba, ažurno vođenje Knjige zapisa o smeću. Također mora se imenovati odgovorna osoba koja će uspostaviti i provoditi Plan zbrinjavanja smeća s pisanim procedurama za prikupljanje, skladištenje, obradu i odlaganje smeća te upotrebu opreme na brodu.

⁴⁴ Ross A. Klein (2003). *Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia.*

⁴⁵ Alaska Cruise Ship Initiative (2000). Report of the Work Groups: Wastewater and Solid Waste Handling; Air Emissions; Oil Spills; Environmental Leadership. Juneau, Alaska: *Department of Environmental Conservation*

⁴⁶ National Research Council (1995). *Clean Ships, Clean Ports, Clean Oceans: Controlling Garbage and Plastic Wastes at Sea. Washington, dc: National Academy Press.*

⁴⁷ Royal Caribbean International (1998). Environmental Report.

⁴⁸ Ross A. Klein (2003). *Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia; Mary Lu Abbot (20.3.2005). California toughens its laws on ships' waste dumping. LA Times..*

⁴⁹ Linda Nowlan i Ines Kwan (2001). *Cruise Control – Regulating Cruise Ship Pollution in the Pacific Coast of Canada. West Coast Environmental Law.*

Opasni otpad

Opasni otpad na kruzeru nastaje kao posledica rada foto-laboratorija, hemijskih čistiona, fotokopirnih aparata i drugih aparata za štampanje, itd. Opasni otpad su takođe: fluorescentne lampe, zaštitne boje i premazi, bolnički otpad, stari lekovi, sredstva za čišćenje, zauljene krpe i sl. Procenjuje se da kruzer proizvede od 55 do 85 litara takvog opasnog otpada na dan. Iako količina ne izgleda velika, uticaj takvih materija na prirodnu sredinu i čoveka je značajana.

Opasnim se otpadom smatra i kaljužna voda (ukoliko ima visoki udeo ulja i nafte) te ostaci iz procesa filtriranja i spaljivanja jer su u osnovi opasni koncentracije raznovrsne materije. Postoji bojazan da se opasni otpad kao i plastika spaljuju u brodskim prostorijama za spaljivanje te na taj način zagađuju prirodnu sredinu s opasnim, često kancerogenim, česticama i gasovima⁵⁰.

Uticaj na ekosisteme

Mora i okeani uvrstavaju se u osetljive i vredne ekosisteme za koje je predviđena zaštita na različitim nivoima. Potencijalni poremećaji koje donose kruzeri navode se u nastavku:

- **Balastne vode** sadrže i organizme iz drugih mora koji mogu stvoriti velike probleme ukoliko sadrže organizme koji u novom području postaju invazivni, ili za čoveka otrovne organizme poput toksičnog fitoplanktona (npr. *Pfiesteria piscicida*). Kako se pri ispuštanju balastnih voda većeg broda ispuštaju milioni litara tečnosti, neke lokalne vlasti, poput države Kalifornije, zabranile su ispuštanje balastnih voda u svoja mora⁵¹. Jedan od razloga je sigurno i činjenica da je u zalivu San Franciska zabeleženo čak 230 invazivnih vrsta⁵². Takođe zabrinjavajuće je otkriće *Smithsonian Institute*-a koji je u balastnim vodama 14 od 15 brodova na američkoj obali Meksičkog zaliva pronašao koleru koja je takođe otkrivena u ribama i školjkama⁵³.
- **Buka**, osim što kratkoročno i dugoročno tera morske organizme, takođe ometa i morske sisare u njihovoj podmorskoj komunikaciji i orijentaciji. Naprimera, u zalivu Yakutat u zadnjih je 10 godina zabeleženo povećanje prometa kruzerima za 10 puta, dok se broj foka smanjio za 2/3⁵⁴.
- **Hranjive materije** mogu ući u morske ekosisteme putem otpadnih voda te mogu dovesti do eutrofikacije i promena ekosistema.
- **Virusi i bakterije ljudskog porekla**, ukoliko uđu u ekosistem, mogu dovesti do prenosa zarazne bolesti na floru i faunu.

⁵⁰ Linda Nowlan i Ines Kwan (2001). Cruise Control – Regulating Cruise Ship Pollution in the Pacific Coast of Canada. *West Coast Environmental Law*.

⁵¹ Suzane Dobson and Alison Gill (2006). Environmental Policy Challenges for the Cruise Industry: Case Studies from Australia and USA. *Cruise Ship Tourism*. CAB International.

⁵² California Regional Water Quality Control Board, San Francisco Region (2000).

⁵³ Rawlings, T. 1999. Ecology and Ballast-Mediated Transfer of *Vibrio Cholerae*.

⁵⁴ Gershon Cohen (2006). Campaign to Safeguard Americas Waters (C-SAW): Overview of Cruise Ship Facts, Criminal History, Regulatory Status and Threats to the Environment. *Earth Island Institute*.

- **Bio-akumulacija** je proces ulaska opasnih materija iz ekosistema u manje organizme koje veći organizmi konzumiraju i tako u sebi akumuliraju opasne materije. Lancem ishrane opasne materije tako putuju iz morskog ekosistema kroz organizme te završavaju skoncentrisane kao otrov u velikim jedinkama na vrhu lanca ishrane. Te jedinke mogu biti ljudi ili ugrožene vrste poput delfina. Jednostavnije prikazano, opasni otpad s brodova dolazi u prirodu koja ga preko lanca ishrane može vratiti čoveku i tako trajno ugroziti njegovo zdravlje⁵⁵.
- **Sidra** ruju po dnu mora uništavajući organizme i cela staništa⁵⁶. U sredozemnom moru jedna je od glavnih posledica sidrenja je uništavanje livada morske cvetnice *posidoniae oceanicae* (koja je zaštićena i kao vrsta i kao stanište). Ovo su staništa područja najveće biološke raznolikosti sredozemnog mora, a uništene livade su gotovo neobnovljive zbog sporog rasta stalca *posidoniae* od cca 1,5 cm godišnje. Tako su, naprimer, zbog nekontroliranog sidrenja kruzera, na području koralnih grebena Kariba zabeležena velika oštećenja tog osetljivog i vrednog ekosistema. Sidrima se takođe prenose i invazivne vrste kao što je to bio slučaj u Jadranskom moru s *caulerpom taxifolium*.
- **Havarije i katastrofe** rezultiraju ispuštanjem hiljada litara nafte i drugih materija u more te ostavljaju gotovo trajne posledice na ekosistem i lokalnu ekonomiju. Za primer se može navesti da godišnje na istočnoj obali Kanade uginu oko 300.000 ptica kao posledica izlivanja nafte s različitih brodova⁵⁷.

Primeri namernog zagađivanja od strane kruzera⁵⁸

U ovoj tački navode se primeri negativne prakse postupanja s otpadom, otpadnim vodama i opasnim materijama od strane krizing kompanija. Ovde navedeni primeri prikazuju namerno kršenje zakona zaštite prirodne sredine koje su zabeležile vlasti SAD-a u svojim teritorijalnim i susednim vodama:

- *Royal Caribbean* je 1999. osuđen za 21 prestup lažiranja brodskih knjiga, ilegalnog odlaganja otpada u more i opstruiranja pravosuđa;
- u tesnacu Juan de Fuca, 2003. je *Norwegian Sun* ispustio 60.000 litara nepročišćenih fekalija, za što je i priznao krivicu;
- *Carnival Cruise Lines* je optužen za ispuštanje zauljene brodske kaljuže te lažiranja dnevnika 2002. godine;
- *Westerdam* (kompanija *Holland America*) je 2001. godine uhvaćen kako ispušta otpadne vode dok je bio usidren u luci Juneau, te ponovio još goru stvar i ispustio 76.000 litara kanalizacijskog mulja dobivenog taloženjem otpadnih voda;
- *Cristal Cruisers* je pregazio pisano obećanje da neće ispuštati delomično obrađene otpadne vode u zalivu Monterey (zaštićenom morskom području) i ispustio 136.000 litara;

⁵⁵ Harte, J., C. Holdren, R. Schneider, and C. Shirley (1991). *Toxics A – Z*. Berkeley: University of California Press.

⁵⁶ Rogers, C.S., L. McLain, and E. Zulo. (1988). Damage to Coral Reefs in Virgin Islands National Park and Biosphere Reserve from Recreational Activities. *Coral Reefs*, 2: 405-410.

⁵⁷ R. Chandarana (2002.). Ships Dumping Bilge Are Slaughtering Birds Off Canada. *Reuters News Service*..

⁵⁸ Gershon Cohen (2006). Campaign to Safeguard Americas Waters (C-SAW). *Earth Island Institute*.

Cruise Ship Ballot Initiative (2006). *Responsible Cruising in Alaska*. <http://www.responsiblecruising.org/> Cruise Junkie (2006). Pollution and Environmental Violations and Fines, 1992 – 2005. Linda Nowlan and Ines Kwan (2001). Cruise Control: Regulating Cruise Ship Pollution on the Pacific Coast of Canada. *West Coast Environmental Law*. Marilyn Adams (2002). U.S. Keeps Wary Eye on Cruise Ships for More Pollution. *USA Today*.

- prema sudskim beleškama i Agenciji za zaštitu prirodne sredine SAD-a, brodovi *Norwegian Cruise Line* su isпустили blizu Miamia stotine hiljada litara zauljene brodske kaljuže koja je bila izmešana s toksičnim kancerogenim hemikalijama;
- u januaru 2001. *Zenith (Celebrity Cruisers)* je u Tampi na Floridi otpustio 200 litarsku bačvu sa opasnim otpadom;
- *Regal Empress* je u Portlandu, država Main SAD, isпустиła 760 litara nafte;
- *Regent Rainbow* je 1993 godine namerno bacio u more 40 plastičnih kesa sa smećem i za to platio kaznu od 250.000 američkih dolara.

Od 1993. do 1998. godine *US General Accounting Office* je zabeležio 104 slučaja namernog ilegalnog odlaganja otpada s kruzera za koje je naplaćeno 30 miliona USD, a institucije koje prate zagađenja kruzera izračunale su da su u zadnjih 10 godina vlasti SAD-a tužile i naplatile kazne kruzing kompanijama u vrednosti 100 miliona USD. S.A.D. su poznate po striktnoj i efikasnoj primeni zakonodavstva o zaštiti prirodne sredine. S druge strane, s obzirom na postojeću praksu u primeni zakonodavstva u ostatku sveta, može se očekivati da će biti ovakvih postupaka od strane kruzing kompanija te da verovatno svi neće biti primećeni i procesuirani.

Sumarno gledajući, kruzeri su, posebno oni najveći, značajni zagađivači životne sredine. Iako nove tehnologije koje se primenjuju u izgradnji brodova značajno smanjuju taj negativan uticaj, na tržištu je još uvek prisutan veliki broj brodova starije generacije, koji nemaju sofisticiranu opremu za smanjenje zagađenja.

4.2. Socio-kulturni uticaji kruzing turizma

Kao i u svakoj turističkoj aktivnosti, kruzing industrija ima jak uticaj na socio-kulturološkoj razini lokalnog stanovništva sa kojima dolazi u neposredni kontakt preko destinacija koje kruzeri obilaze. Momentalni uticaj se ogleda kroz povećanje prihoda lokalnog stanovništva, stvaranja novih radnih mesta, povećanje nivoa svesti lokalnog stanovništva koje dolazi u kontakt sa gostima/putnicima iz svih delova sveta i mnogi slični uticaji. Uz mnoge pozitivne uticaje, stvaraju se i neki negativni uticaji kao što su:

- Povećanje migracije u lučke turističke destinacije, stvaraju probleme prenaseljenosti,
- Povećanje buke, usled povećanog broja ljudi u restoranima, diskotekama, plažama, parkovima i sličnim mestima gde se okupljaju sve veći brojevi turista,
- Stvaranje tenzija između lokalnog stanovništva i turista, koje nastaje kao posledica straha lokalnog stanovništva da gube svoju privatnost i prostor življenja,
- Mogućnost gubitka tradicionalnog načina života lokalnog stanovništva, usled konstantnog kontakta sa turistima različitih kulturnih nasleđa,

Kriminalne aktivnosti podrazumevaju one na brodu kao i one koje se dešavaju na kopnu a čije su žrtve gosti/putnici i članovi posade. Mnoge turističke destinacije su bile poprišta terorističkih aktivnosti (Bali, Kenija, Egipat i Tunis), u regionu Kariba nije bilo terorističkih aktivnosti od 1976. godine i postavljanja bombe na avion Air Cubana, tako da se region Kariba može smatrati bezbednim u pogledu terorističkih aktivnosti. Kriminalne aktivnosti se povećavaju u pojedinim Karibskim zemljama, tako da je *C.C.L. (Carnival Cruise Line)* prestao da posećuje St.Croix, što je dovelo do toga da ovo malo ostrvo izgubi prihode od turizma u vrednosti od 34 miliona USD na godišnjem nivou.

U daljem radu će se sociokulturni kapaciteti analizirati na primeru Dubrovnika kao potencijalne *D.C.L.* destinacije.

4.2.1. Socio-kulturni kapaciteti Dubrovnika

Dubrovnik ima dugu tradiciju turističke destinacije i svojom lepotom i šarmom nosi naziv *Biser Jadrana*. Kao što se iz prethodnih poglavlja moglo zaključiti, Sredozemlje a samim tim i Jadranska obala predstavljaju nove iskoristive potencijale kruzing industrije. *D.C.L.* je svojom ponudom već prisutan na Evropskom tržištu, a u daljem radu će se izneti sve prednosti turističke destinacije Dubrovnik kao i envajromentalno, sociokulturni kapaciteti Dubrovnika i u skladu stime dati ocena da li bi za *D.C.L.* bilo prihvatljivo da proširi svoju ponudu i na *Biser Jadrana*.

Podatke o fizičkom prometu kruzing turizma u Hrvatskoj službeno prati i objavljuje, od 2002. godine, Državni zavod za statistiku *RH (DZS)*. Prema tim podacima, u 2006. godini u Hrvatskoj je bilo ukupno 565 međunarodnih brodskih kružnih putovanja s ukupno 597.708 putnika. Broj putovanja u 2006. godini veći je za oko 24%, a broj putnika za oko 17% u odnosu na 2005. godinu. Trend povećanja stalan je od 2002. godine pa je tako promet brodova na međunarodnim kružnim putovanjima u 2006. gotovo dvostruko veći od broja putovanja u 2002. godini, a broj putnika je za oko 2,5 puta veći od onog zabeleženog u 2002. godini.

Prema podacima jedanaest lučkih uprava, u 2006. godini, u deset Hrvatskih gradova zabeleženo je ukupno 1.184 poseta turističkih brodova s oko 729.000 putnika na tim brodovima. Brodovi na međunarodnim kružnim putovanjima u Hrvatskoj najčešće posećuju Dubrovnik, odnosno 563 poseta ili 48% svih poseta u 2006. godini te gotovo 600.000 putnika ili 82% ukupnog broja putnika ostvareno je u Dubrovniku. Druga destinacija prema zastupljenosti je Split, s oko 14% svih poseta i 6% putnika, a zatim Korčula s oko 12% poseta i 4% putnika. Svi ostali gradovi zabeležili su pojedinačno manje od 2% od ukupnog broja putnika na međunarodnim kružnim putovanjima. Prilikom analize broja putnika valja voditi računa o tome da *broj putnika* predstavlja broj putnika na brodu, i ne mora odgovarati broju putnika koji su sišli s broda i posetili grad, a koji se u Hrvatskoj procenjuje na 70% do 80% ukupnog broja putnika⁵⁹.

Podela broja poseta putničkih brodova i broja putnika u 2006. godini prema veličini broda ukazuje na relativno velik broj poseta (64%) malih (200 do 500 putnika) i butik brodova (do 200 putnika), dok se oko četvrtina (24%) svih poseta odnosi na brodove s 1.000 i više putnika. Podela broja putnika s obzirom na kapacitet brodova je, naravno, gotovo suprotna, pa oko tri četvrtine (74%) putnika dolazi u posetu Dubrovnika na brodovima s 1.000 i više putnika, za razliku od 14% putnika koji dolaze na brodovima do 500 putnika.

⁵⁹ Izvor: Razgovori s turističkim agencijama u Hrvatskoj koje pružaju usluge organizacije izleta/razgleda grada za goste s kruzera i predstavnicima brodskih agenata te Worldwide Cruise Ship Activity, UNWTO, 2003. Udeo putnika koji silaze manji je u slučaju kad je brod na sidru ispred luke, zbog delom otežane dostupnosti destinacije i korištenja čamaca za prevoz putnika, tzv. tendera. Što se tiče članova posade, njihov ukupni broj kreće se od 40 do 50% ukupnog broja putnika (2 do 2,5 putnika na jednog člana posade u proseku). Procenjuje se da oko jedne trećine članova posade silazi s broda u destinaciji (Worldwide Cruise Ship Activity, UNWTO, 2003., str. 203).

Dubrovnik bi u 2017. godini imao oko 2 miliona putnika s kruzera ili oko 3 puta više putnika u odnosu na 2006. godinu. Prosečan broj putnika po danu u 2006. godini iznosio je oko 2.800 putnika, a 2010. je to bilo oko 4.200 putnika, što bi u 2017. trebalo narasti na oko 9.200 putnika po danu. Naravno, najopterećeniji meseci bi i tada bili avgust, septembar i oktobar s oko 11.500 putnika prosečno dnevno, zatim jul s oko 10.600 putnika dnevno, potom jun s oko 10.000 putnika itd. Dubrovnik bi u 2017. godini, prema ovom scenariju, 44 dana imao više od 15.000 putnika dnevno te u još 40 dana više od 10.000 putnika dnevno. Dubrovnik je u 2006. godini zabeležio ukupno 214 dana s posetama brodova na kružnim putovanjima ili tri posete u proseku po danu, s prosečno 2.800 putnika. Interesantan je podatak da je u Dubrovniku 17. juna 2006. godine, bilo ukupno 10 poseta i gotovo 13 hiljada putnika. Tokom četrdeset dana u 2006. godini, u Dubrovniku je bilo više od pet hiljada putnika s kruzera.

U odnosu na stacionarni turizam, kruzing turizam obeležava znatno manje izražena sezonalnost, kako u broju poseta, tako i broju putnika prema mesecima, a sezona ranije počinje i kasnije završava. Većina prometa odvija se u razdoblju od maja do oktobra (91% poseta i 82% putnika). U Dubrovniku se, međutim, zbog manje izražene sezonalnosti stacionarnog turizma, podela fizičkog prometa stacionarnog i kruzing turizma prema mesecima gotovo poklapa, s izuzetkom oktobra koji proširuje sezonu kruzing turizma u Dubrovniku za jedan mesec, u odnosu na stacionarni turizam.

Najviše poseta se ostvaruje subotom i nedeljom (po 19%), a i najveći broj putnika s brodova zabeležen je u ta dva dana (51% ukupnog broja putnika). Dok kod butik i manjih brodova (do 500 putnika) ne postoji razlika u podeli poseta prema danima u sedmici, subota i nedelja su glavni dani poseta brodova s 1.000 i više putnika, što generira i najveći broj putnika u tim danima.

S druge strane, gradske površine i atrakcije imaju ograničenu mogućnost prihvatanja posetilca, tako i onih s kruzera, pa njihov preveliki broj remeti svakodnevnu rutinu građana i smanjuje atraktivnost destinacije za boravak stacionarnih gostiju i ostalih posetilca grada. Održivi maksimalni istovremeni prihvatni kapacitet grada, održiv u dužem vremenskom razdoblju, tokom razdoblja visoke turističke sezone, procenjen je na 3 do 4 hiljade posetilca s kruzera, odnosno održivi maksimalni dnevni kapacitet grada kreće se od 6 do 8 hiljada posetilca s kruzera. Pod pretpostavkom da je promet posetilaca s kruzera, u razdoblju od 100 dana godišnje, u proseku oko 7.000 posetilca, a da je drugih 100 dana taj promet oko 3.500 posetilca, procenjeni godišnji održivi prihvatni kapacitet Dubrovnika iznosi oko 1,1 milion posetilca s kruzera.

Očekivana potražnja u 2017. godini, od gotovo 2 miliona putnika, i njena distribucija neprihvatljiva je za Dubrovnik jer znatno prelazi procenjene okvire održive nosivosti grada u broju posetilaca s kruzera. Razlika u veličini potražnje između održivih 1,1 milion i procenjena 2,0 miliona putnika u Dubrovniku, ili se neće realizovati u Hrvatskoj ili će se, što je verovatnije, raspodeliti na druge kruzing destinacije u Hrvatskoj. Raspodela te potražnje na druge kruzing destinacije ne može se sa sigurnošću predvideti, ali je sigurno da će u velikoj meri zavisiti od pripremljenosti tih destinacija za prihvatanje kruzera i promociji njihove ponude.

U Dubrovniku bi i tih 1,1 milion posetilaca s kruzera izazvalo velike probleme u funkcionisanju grada, ako bi se njihov dolazak rasporedio tokom godine prema ostvarenoj raspodeli u 2006. godini. Naime, tada bi prosečni broj posetilaca s kruzera po danu u 2017. godini u Dubrovniku bio oko prihvatljivih 5.000, a u avgustu, septembru i oktobru njihov bi broj u proseku bio nešto veći od 6.000, što je još uvek u granicama procenjene održivosti. Međutim, i tada bi u 4 dana promet posetilaca s kruzera bio veći od 15.000, u 33 dana taj bi promet bio veći od 10.000 posetilaca, a ukupno u 59 dana promet posetilaca s kruzera bi prelazio granicu održivosti od procenjenih 7.000 dnevno⁶⁰. Dakle, takva distribucija ukupno održive potražnje ne bi bila održiva u gotovo dva meseca tokom godine. Postavlja se pitanje da li je moguće potražnju drugačije distribuirati tokom godine kako bi se eliminisala vršna opterećenja i potražnja s tih razdoblja prebacila u neka druga?

Luka Gruž

Luka Gruž u nadležnosti je državne lučke uprave Dubrovnik. U luku Gruž uplovljava se kroz Velika Vrata između ostrva Koločep i poluostrva Lapad ili kroz Koločepski kanal. Prolaskom sidrišta brod plovi kanalom Daksa do luke Gruž. Kopneno deo luke Gruž obuhvata područje od veza broj 4 do veza broj 17 te područje od rta Kantafig do područja Batahovina u Rijeci Dubrovačkoj. Vezovi broj 11, 12 i 13 dužine 250 m s prosečnim dubinama 5,8 m namenjeni su za privez brodova za kružna putovanja u međunarodnom prometu. Vez broj 14 dužine 140 m s prosečnim dubinama 5,8 m namenjen je za privez brodova za kružna putovanja u međunarodnom prometu. S kopnene strane veza br. 14 nalazi se deo skladišta (približno polovina) uređen kao putnički terminal koji se koristi za izmenu putnika na putničkim brodovima (kada se luka koristi kao početna ili završna luka na putovanju). Vez broj 15 dužine 120 m s prosečnim dubinama 6,0 do 9,0 m namenjen je takođe za privez brodova za kružna putovanja u međunarodnom prometu, dok je vez broj 16 dužine 180 m s prosečnom dubinom 12 m namenjen za privez najvećih brodova za kružna putovanja u međunarodnom prometu. Na obalnom kraju nalazi se lučka dizalica nosivosti 5 t koja se koristi po potrebi za prekrcaj tereta i brodskih zaliha. Vez broj 17 dužine 50 m s prosečnom dubinom 6,9 m namenjena je za iskrcaj/ukrcaj putnika s brodova za kružna putovanja na sidrištu putem brodskih brodica. Na području sidrišta luke Gruž može se primiti veći broj brodova na kružnim putovanjima. Luka ima manje parkiralište za lična vozila i prostor namenjen za prilaz autobusima.

⁶⁰ TOMAS Stavovi i potrošnja nautičara u Hrvatskoj.

Gradska luka Dubrovnik

Gradska Luka Dubrovnik u nadležnosti je Županijske lučke uprave Dubrovnik. Služi za privez manjih brodova i brodica te za iskrcaj/ukrcaj putnika s putničkih brodova koji sidre na sidrištu za putničke brodove između ostrva Lokrum i kopna. Luka je otvorena za unutrašnji promet. Na spoljašnjem sidrištu obavlja se prihvata brodova na međunarodnim kružnim putovanjima. Brodovi pod stranom zastavom ne mogu se vezivati u Luci, osim za trenutni ukrcaj/iskrcaj putnika, uz prethodno odobrenje lučkog operatora ili administratora Lučke kapetanije. Vrh Velikog Mula namenjen je za pristajanje tendera i za ukrcaj i iskrcaj putnika s brodova za kružna putovanja na spoljašnjem sidrištu te za trenutni ukrcaj/iskrcaj putnika koji neće ometati pristajanje brodova na Veliki Mulo. Mali Mulo se takođe, po potrebi, koristi za pristajanje tendera i za ukrcaj i iskrcaj putnika s brodova na spoljašnjem sidrištu. Na području sidrišta Gradske luke Dubrovnik može se primiti veći broj brodova na kružnim putovanjima. Definirano sidrište ima prihvatne mogućnosti za prihvata velikih brodova na kružnim putovanjima.

Ponuda izleta

Analiza ponude izleta hrvatskih kruzing destinacija obuhvatila je, s jedne strane, ponudu izleta na službenim Internet stranicama *MedCruise*-a, udruženja kruzing luka na Sredozemlju, a s druge strane, ponude izleta dve brodske kompanije (*Costa Crociere* i *MSC*) čiji su brodovi kapaciteta 2.000 putnika i više, te izlete koji se nude na krstarenju brodovima *Star Clipper* i *Star Flyer* s oko 170 putnika, a koji uključuju i posete Dubrovnika. U programima *Coste* i *MSC*-a Dubrovnik je zastupljen s ukupno 6 izleta⁶¹.

Osim organizovanog razgleda grada koji nude sve kompanije, u ponudi izleta Dubrovnika još je i nešto drugačiji razgled grada pod nazivom *Ragusa: Ancient Fortress City and Naval Power*, obilazak dva ostrva – Koločep i Lopud, izlet u zaleđe Dubrovnika – Konavle i izlet u Međugorje. Osim izleta u Međugorje svi su izleti u ponudi poludnevni, u trajanju od 2,5 do 4 sata. Razgled grada, osim razgledavanja znamenitosti, uključuje i mogućnost kupovine (shopping).

Cene kraćih izleta kreću se, u proseku, od 39 do 62 eura. Međutim, cena najskupljeg izleta u Dubrovniku još je uvek manja od cena izleta u 7 destinacija, među kojima je Venecija i većina grčkih destinacija. Zanimljivo je uočiti da je Kotor, s obzirom na cenu izleta, prosečno u višem cenovnom razredu od Dubrovnika. Razlike u cenama dužih izleta (4,5 i više sati) unutar destinacije takođe su rezultat različitog sadržaja u ponudi pojedinih izleta, a kreću su od, prosečno, 49 do 73 eura. Najskuplji izleti su u Istanbulu – cena izleta kreće se od 82 do 155 eura, a najpovoljniji u Veneciji, gde je cena dužih izleta niža od cene pojedinih kraćih izleta. Cene dužih izleta u Dubrovniku su u rasponu od 45 do 66 eura, ispod proseka promatranih destinacija i povoljnije u poređenju s većinom destinacija koje imaju u ponudi takve izlete.

U poređenju s Venecijom, Dubrovnik ima isti broj izleta (7) u ponudi dveju brodskih kompanija, prosečno trajanje izleta je isto (4,3 sata), prosečne cene kraćih izleta u Veneciji (32-74 €) u većem su rasponu u odnosu na Dubrovnik (41-62 €), dok je raspon cena dužih izleta u Veneciji (38-42 €) nešto niže pozicioniran nego onaj u Dubrovniku (45-66 €).

⁶¹ Tour of Dubrovnik/City Tour, Ragusa: Ancient Fortress City and Naval Power, Koločep island, Visit to the Origin of Dubrovnik, The Sandy Beaches of Lopud Island, The Mystery of Međugorje

Potrošnja u Dubrovniku od strane posetilaca s kruzera

Gosti su za boravak u Dubrovniku potrošili u proseku oko 50 eura po osobi, od čega oko 18 eura ili 36% ukupnih troškova na organizirane izlete, odnosno razglede grada. Na temelju razgovora s turističkim agencijama koje pružaju takve usluge, predstavnicima brodskih agenata te podataka iz literature, procenjeno je da provizija broдача iznosi oko 60% ukupne cene izleta/razgleda koja se plaća na brodu. Uzimajući u obzir takav obim, iznos prosečne potrošnje gostiju na kopnu, bez provizije broдача u ceni organizovanih izleta/razgleda, iznosi 39 eura, od čega se 7 eura ili 18% odnosi na cenu organizovanog izleta/razgleda. Najveći deo potrošnje gostiju, oko 19 eura (49%) odnosi se na troškove kupovine, slede izdaci za hranu i piće u ugostiteljskim objektima (10 eura ili 26%) te ostali izdaci, uključujući i izdatke za prevoz i ulaznice. Putnici troše u proseku oko 41 euro po osobi, dok članovi posade troše oko 29 eura po osobi.

Među putnicima, najbolji potrošači su gosti iz Velike Britanije (51 euro u proseku po osobi), S.A.D.-a (49 eura u proseku po osobi) i Francuske (46 eura u proseku po osobi). Gosti iz S.A.D.-a izdvajaju relativno najviše za organizovani razgled grada, odnosno organizovani izlet u okolinu (oko 13 eura ili 27% prosečne potrošnje). Prosečna potrošnja po osobi obrnuto je proporcionalna veličini broда (s porastom broда pada prosečna potrošnja po osobi), a proporcionalna dužini boravka u destinaciji (s porastom dužine boravka u destinaciji, raste i prosečna potrošnja po osobi). Najviše su se kupovali suveniri (62% gostiju koji su posetili Dubrovnik je kupilo suvenir), nešto više od trećine gostiju kupilo je razglednicu, gotovo svaki peti gost kupio je odevni predmet, zatim bocu autohtonog hrvatskog pića (16%), umetnički predmet (16%) ili autohtoni prehrambeni proizvod (12%). Manje od 10% gostiju kupilo je knjigu, plan grada ili štampani turistički vodič, nakit, CD ili DVD, kozmetiku, igračku, obuću ili tehnički uređaj. Oko 19% gostiju na brodskim kružnim putovanjima nije bilo u kupovini za vreme boravka u gradu i okolini. U skaldu o prosečnoj potrošnji gostiju koja je opadala s porastom broда, i odlazak u kupovinu je opadao s porastom broда pa su tako najmanje u kupovinu odlazili gosti s velikih brodova (2.000 i više putnika)⁶².

Uticaj kruzing industrije na Dubrovnik

Uticaj kruzing turizma na Dubrovnik u velikoj meri određuje odnos Dubrovnika prema razvoju te privredne aktivnosti. Zato je taj uticaj potrebno definisati i kontinuirano pratiti. Uticaj kruzinga na Dubrovnik je višedimenzionalan i uobičajeno se prati putem uticaja na:

- društvenu zajednicu,
- privredu i
- prirodnu sredinu.

Društveni uticaj

Društveni uticaj kruzinga na destinaciju pre svega se odnosi na posledice koje međunarodni kruzing ima na stacionarne turiste te na lokalno stanovništvo u destinaciji u kojoj takvi brodovi pristaju. Taj se uticaj promatra kroz percepciju turista u destinaciji i lokalnog stanovništva o uticaju broда/kruzera i posetitelja s kruzera na atraktivnost privremenog boravka i života u destinaciji. Uticaj kruzinga na stacionarni turizam procenjen je za segment hotelskih gostiju u obalnim i ostrvskim delovima Dubrovnika koje posećuju kruzери na međunarodnim kružnim putovanjima.

⁶² TOMAS Brodska kružna putovanja 2006-Stavovi i potrošnja turista na brodskim kružnim putovanjima.

Uticaj kruzinga na lokalno stanovništvo Dubrovnika je odličan pokazatelj, grada u kojem je međunarodni kruzing izuzetno razvijen, pa se stavovi populacije o toj pojavi mogu bolje sagledati nego u drugim destinacijama u kojima je kruzing zastupljen u znatno manjem opsegu.

Društveni uticaj kruzing turizma na stacionarni turizam

Nešto manje od trećine hotelskih gostiju u 11 destinacija na obali i na ostrvima Hrvatske nije zapazilo kruzer niti goste s kruzera za vreme boravka u destinaciji. Za svakog desetog gosta hotela (11%) uticaj kruzera na atraktivnost boravka u destinaciji bio je negativan, a nešto veći broj gostiju (16%) ocenilo je negativnim uticaj putnika s tih brodova na boravak u destinaciji. Oko četvrtine ispitanika ocenilo je pozitivnim uticaj kruzera (28%) i uticaj putnika s kruzera (23%) na boravak u destinaciji.

Negativan uticaj brodova najvećim se delom odnosio na buku, ali spomenuto je i zagađenje mora i vazduha te uticaj na vizure. Neki od komentara ispitanika, vezani uz uticaj kruzera na vizure, bili su: „**Veliki brodovi blokiraju pogled**” i „**Veliki brodovi narušavaju lepotu grada**”. Negativan uticaj gostiju s kruzera ogleda se u prevelikoj gužvi, kako na turističkim atrakcijama, tako i na ulicama, u trgovinama, kafićima i restoranima. Ispitanici su to komentarisali na sledeći način: „**Previše ljudi u odnosu na veličinu starog grada**”, „**Malo mesto, previše ljudi**”, „**Velika koncentracija ljudi ugrožava ambijent**”, „**Grad gubi na šarmu**”, „**Previše turista odjednom**”.

Prema očekivanju, negativan uticaj broda i putnika s brodova na atraktivnost boravka u destinaciji veći je od proseka u destinacijama u kojima je veći i promet brodova, odnosno putnika na kružnim putovanjima – Dubrovniku, ali se javlja i u Cavtatu. Međutim, usprkos činjenici da je daleko najveći promet brodova zabeležen u Dubrovniku, uticaj brodova negativnije je ocenjen u manjim destinacijama – gotovo četvrtina (23%) hotelskih gostiju Cavtata ocenila je uticaj brodova negativnim, za razliku od 13% hotelskih gostiju Dubrovnika. S druge strane, negativan uticaj putnika najveći je tamo gde je i najveći broj tih putnika – u Dubrovniku. Gotovo svaki četvrti gost hotela u Dubrovniku (23%) negativno je ocenio uticaj gostiju s kruzera na atraktivnost boravka u destinaciji.

Negativno su se o uticaju brodova na boravak u destinaciji izrazili više od proseka Amerikanci i Kanađani (16%), Britanci (15%) i Irci (15%). Negativnu ocenu uticaja putnika s brodova na boravak u destinaciji iskazali su više od proseka ponovo gosti Severne Amerike (28% ocenilo je uticaj putnika s brodova negativnim), Španije (23%) i Velike Britanije (23%). Francuzi i Italijani iskazali su najmanje negativan stav, kako prema uticaju brodova tako i prema uticaju putnika s brodova. Rezultati istraživanja s obzirom na starosnu dob ispitanika ukazuju na tendenciju smanjivanja negativne ocene uticaja brodova s porastom starosne dobi. Međutim, prema uticaju putnika s brodova na destinaciju negativniji su ispitanici srednje i starije životne dobi. Može se zaključiti da su mlađi ispitanici osetljiviji na prisutnost broda, a nešto manje na prisutnost posetitelja s brodova, za razliku od onih srednje i starije dobi na čiji boravak u destinaciji prisutnost posetitelja s brodova ima veći negativan uticaj.

Uprkos očekivanjima, uticaj broda u vizuri i putnika s brodova na stacionarne goste ne razlikuje se značajno između gostiju hotela iz kojih se vide i onih iz kojih se ne vide brodovi, bilo usidreni, bilo vezani uz obalu u luci. Na skupu hotelskih gostiju Dubrovnika koji su primetili prisutnost brodova, odnosno putnika s brodova, uticaj broda negativno je ocenilo 17% ispitanika u hotelima iz kojih se ne vide brodovi i 18% ispitanika u hotelima iz kojih se vide brodovi.

Nešto veća razlika, iako ne i statistički značajna, primećena je u negativnoj oceni uticaja putnika s brodova – 27% ispitanika u hotelima iz kojih se ne vide brodovi i 32% ispitanika u hotelima iz kojih se vide brodovi ocenilo je uticaj posetilaca s brodova na boravak u destinaciji negativnim.

Društveni uticaj kruzing turizma na lokalno stanovništvo

Stavovi stanovnika Dubrovnika prema turizmu uopšte su izuzetno pozitivni:

- ispitanici prepoznaju turizam kao najvažniju privrednu aktivnost Dubrovnika – čak 96% ispitanika se slaže s tvrdnjom da je turizam najvažnija privredna aktivnost te smatraju da turizam utiče na njihov građanski ponos;
- velika većina ispitanika (78%) u potpunosti se slaže da su zbog turizma ponosni što su građani Dubrovnika, iako nešto više od petine (22%) nema jasno formiran stav vezan uz uticaj turizma na građanski ponos.

Uprkos činjenici da 88% ispitanika smatra da putnici s kruzera leti „preplave“ Dubrovnik, njihova reakcija na kruzere je uglavnom pozitivna, sudeći prema visokom procentu ispitanika koji:

- bi voleli videti veći broj putnika s kruzera izvan glavne letnje sezone (93%);
- vole pogled na kruzere usidrene u dubrovačkim lukama (86%);
- vole činjenicu što Dubrovnik posećuju kruzeri (80%);
- ne smatraju da kruzeri uništavaju reputaciju Dubrovnika (73%).

Međutim, stavovi ispitanika polarizovani su kad je u pitanju uticaj daljeg rasta broja turista, koje povećan broj kruzera nesumnjivo donosi, na kvalitet života:

- oko 35% ispitanika smatra da će daljnji rast broja turista ugroziti kvalitet života građana, a 15% nije izrazilo mišljenje, što znači da je njihov stav promenljiv.

Postoji i određena polarizacija stavova ili nesigurnost kada su u pitanju kruzeri, uglavnom vezana uz ekonomsku dimenziju kruzing turizma:

- 64% smatra da su putnici s kruzera slabi potrošači, dok 24% ispitanika nema jasno mišljenje;
- iako nešto više od polovine (54%) smatra da kruzeri donose Dubrovniku važne ekonomske koristi, nešto više od četvrtine (26%) nema jasan stav, dok gotovo petina (19%) osporava ekonomske koristi od kruzera;
- konsistentno s prethodnom tvrdnjom, iako se gotovo polovina (46%) ne slaže s tvrdnjom da kruzeri donose Dubrovniku više štete nego koristi, gotovo trećina (33%) nema mišljenje, dok se otprilike petina (21%) slaže s ovom tvrdnjom.

Tabela:6

Tvrdnja	Slaganje s tvrdnjama*						UKUPNO
	Prosek	U %					
		1	2	3	4	5	
U stanju sam razlikovati putnike s kruzera od ostalih turista u Dubrovniku.	3,8	16	4,3	15,3	10,7	53,7	100
Sviđa mi se činjenica da Dubrovnik posećuju kruzeri.	4,3	6,3	2	12	15,7	64	100
Putnici s kruzera malo troše.	3,9	8	4	24	13,3	50,7	100
Putnici s kruzera leti preplave Dubrovnik.	4,6	3	1	8	13,3	74,7	100
Kruzeri donose Dubrovniku više štete nego koristi.	2,5	36	10,3	32,7	9,7	11,3	100
Kruzing turizam donosi važne ekonomske koristi Dubrovniku.	3,6	11,3	8	26,3	18,7	35,7	100
Kruzeri uništavaju reputaciju Dubrovnika.	1,9	60	13	14,3	5,7	7	100
Volim pogled na kruzere usidrene u dubrovačkim lukama.	4,5	6,7	1,3	6,4	8,7	76,8	100
Ograničio/la bih broj kruzera koji pristaju u Dubrovnik tokom letne sezone.	3,1	33	7,3	13	13,3	33,3	100
Volio/la bih videti veći broj putnika skruzera izvan glavne letne sezone.	4,7	3,3	0,3	3,7	8,3	84,3	100

* 1-uošte se ne slažem do 5-u potpunosti se slažem.

Prema dosadašnjim istraživanjima vezanim uz socio-kulturne uticaje turizma na lokalno stanovništvo, stavovi stanovnika variraju s obzirom na njihovu ekonomsku zavisnost o turizmu, mestu stanovanja u odnosu na mesto odvijanja turističkih aktivnosti te dužinu života u gradu⁶³.

Ekonomska zavisnost od turizma

Uprkos činjenici da je turizam dominantna privredna aktivnost Dubrovnika kao i dugoj tradiciji turizma na području Dubrovnika, većina ispitanika smatra da niti oni niti članovi njihovog domaćinstva nemaju nikakve koristi od turizma (59%), dok tek nešto više od petine (21%) smatra da ima neposredne, a ostatak (20%) posredne koristi od turizma. Ekonomska korist koju ispitanici imaju od kruzera, odnosno posetitelja s tih brodova još je manja – svega 7% smatra da oni ili članovi njihovih domaćinstva imaju posredne, a 8% neposredne koristi. Međutim, razlike u stavovima prema turizmu, gužvi izazvanoj turističkom aktivnošću i prema kruzerima u Dubrovniku ne razlikuju se bitno u odnosu na stepen percipirane lične ekonomske koristi od turizma.

⁶³ Studija održivog razvoja krizing turizma u Hrvatskoj-Institut za turizam Zagreb 2007.

Nešto pozitivniji stav prema kruzingu imaju oni koji smatraju da im turizam donosi posredne koristi, pa tako oni:

- spremnije osporavaju tvrdnju da kruzeri donose Dubrovniku više štete nego koristi od onih koji nemaju nikakve i od onih koji imaju neposredne koristi od turizma;
- spremnije osporavaju tvrdnju da kruzeri uništavaju reputaciju Dubrovnika od ostale dve skupine;
- spremniji su se složiti da kruzing donosi Dubrovniku važne ekonomske koristi.

Ovakvi rezultati - da stanovnici percipiraju turizam nezavisno od njihove lične koristi od turizma - javljaju se u razvijenim turističkim destinacijama s dugom turističkom tradicijom, kakva je Dubrovnik, gde svest o široj društvenoj koristi od turističke aktivnosti nadilazi njihove pojedinačne, individualne interese.

Mesto stanovanja u odnosu na koncentraciju turističke aktivnosti

Za očekivati je da su oni koji žive u zoni turističke aktivnosti izloženiji gužvi i buci što je stvara turistička aktivnost, a to se može odražavati i na njihove stavove prema turizmu. U slučaju Dubrovnika, većina ispitanika (60%) smatra da živi u zoni turističke aktivnosti te da u svakodnevnom životu trpe zbog gužve. Uprkos tome, razlike u stavovima u zavisnosti o mestu stanovanja su minimalne te se više odnose na stepen slaganja ili neslaganja. Ispitanici koji žive u zoni turističke aktivnosti:

- su manje spremni opovrgnuti tvrdnju da kruzeri Dubrovniku donose više štete nego koristi te
- u manjoj mjeri vole pogled na kruzere u Dubrovačkim lukama od onih koji žive izvan zone turističke aktivnosti.

U mnogim destinacijama reakcija stanovnika o turizmu varira zavisno o daljini njihovog stanovanja u destinaciji. Tamo gde su većina stanovnika starosedioci (u Dubrovniku 93% ispitanika živi duže od 10 godina), stanovnici su se naviknuli na turističku aktivnosti te su joj se prilagodili. Stoga ne iznenađuje da reakcija ispitanika na turizam i kruzing nije pokazala značajnije varijacije u odnosu na dužinu stanovanja u gradu.

Reakcije na gužvu izazvanu turističkom aktivnošću

Od raznih negativnih uticaja turizma na kvalitet života građana, gužva je verovatno jedan od najvidljivijih i najprisutnijih problema. Gužva izaziva iritaciju i nervozu, a iritirani stanovnici su manje spremni tolerisati turiste, ponašati se gostoljubivo što može imati dugoročno negativan učinak na zadovoljstvo gostiju turističkim boravkom. Da je problem gužve prisutan i prepoznat u Dubrovniku govori činjenica da:

- većina ispitanika (55%) smatra da je gužva u Dubrovniku tačno onakva kako se prikazuje u medijima, dok oko petine (21%) smatra da je problem još ozbiljniji;
- od ispitanika koji smatraju da je gužva u Dubrovniku problem (77%), nešto više od polovine izjavljuje da lično trpe na neki način zbog te gužve.

Najčešći problemi povezani s gužvom su oni u motorizovanom, a potom u pešačkom prometu, ali se u manjem broju javljaju i komentari vezani za društveno-kulturne posledice turističke aktivnosti – od narušenih društvenih odnosa, preko otežane kupovine do povećanih troškova života. Tek je mali broj komentara (svega četiri ispitanika) vezan uz kruzere, a komentari se odnose na gužvu koju izazivaju putnici s kruzera kao i na organizaciju kretanja putnika s kruzera.

Međutim, i kad su u pitanju varijacije stavova prema turizmu i kruzerima u odnosu na gužvu, one su takođe minimalne, iako valja skrenuti pažnju na to da stanovnici koji lično trpe gužvu, a takvi su učestaliji u zoni turističke aktivnosti, za razliku od onih koje gužva lično ne afektira:

- smatraju da će dalji rast broja turista u gradu uticati negativno na kvalitet života;
- su manje skloni povezati turizam s građanskim ponosom;
- u manjoj meri vole pogled na kruzere od onih koje gužva ne dotiče.

Reakcije stanovnika Dubrovnika i na turizam uopšte i na kruzing turizam posebno uglavnom su pozitivne. Stanovnici prepoznaju turizam kao najvažniju privrednu aktivnost, a činjenica da je Dubrovnik turistička „Meka“ u njima stvara građanski ponos. Slično tome, uprkos činjenici da ispitanici nisu u potpunosti sigurni koliko ekonomsku korist gradu i njegovim stanovnicima donose kruzeri, oni su još uvek skloni da podržavaju razvoj kruzing turizma, naročito kada je reč o razdobljima izvan glavne turističke sezone.

Stavovi stanovnika Dubrovnika minimalno variraju i u odnosu na ekonomsku korist koju lično imaju od turizma i u odnosu na gužvu koju, zbog turista i posetitelja koji borave u njihovom gradu, osećaju u svakodnevnom životu. Ova tolerantnost je verovatno rezultat simultanog delovanja dva faktora: (a) stanovnici prepoznaju važnost turizma za ekonomski prosperitet celokupne društvene zajednice te su spremni, u interesu društvenog blagostanja, tolerisati negativne aspekte turističke aktivnosti koje lično osećaju te (b) činjenice da im relativno kratko razdoblje intenzivne turističke aktivnosti ostavlja dovoljno prostora da se oporave od stresa te veći deo godine njihov svakodnevni životni stil nije narušen⁶⁴.

⁶⁴ Studija održivog razvoja kruzing turizma u Hrvatskoj-Institut za turizam Zagreb 2007.

4.3. Doprinos kruzing turizma ekonomskom razvoju lokalnih zajednica

U radu se doprinos kruzing turizma ekonomskom razvoju lokalnih zajednica razmatra na primeru karibskih ostrva. Region karipskih ostrva i dalje drži primat kao top kruzing destinacija sa 41.02% po statističkim podacima izdatim od strane F.C.C.A. Lokalne vlade na Karibskim ostrvima ulažu velika sredstva u infrastrukturu kako bi uspešno dočekale brodove sa više hiljada gostiju/putnika. Zato se postavljaju sledeća pitanja:

- da li smo sigurni da su privlačenjem kruzing kompanija koristi od kruzing turizma veće od troškova koštanja?
- da li smo sigurni da svetske kruzing kompanije, lokalne vlade i stanovništvo, operateri, civilne asocijacije preduzimaju proaktivne mere kako bi se osigurao održivi razvoj kruzing industrije i turističkih destinacija?

Menadžmentske tehnike kao i lokalna kolaboracija u pogledu oporezivanja se moraju uskladiti kako bi se povećao ekonomski benefit i limitirao broj jednovremenih gostiju/putnika. Sa jedne strane treba utvrditi granični kapacitet prostora životne sredine i sociokulturnog kapaciteta. Pored toga treba podržavati ekonomski razvoj lokalnih zajednica. Sve se to može ostvariti dogovorom turističke industrije, lokalnih vlasti i lokalnog stanovništva.

Postoje studije koje pokazuju da vrednost troškova turista koji dolaze krstarenjem su veća od vrednosti troškova onih normalnih turista koji dolaze u hotele i plaćaju svoje obroke u turističkim destinacijama (1690 američkih dolara je trošak na turiste koji dolaze kruzerima dok je 1180 američkih dolara trošak na turiste koji ne dolaze kruzerima i ostaju sedam dana, po F.C.A.A.).

Kruzing industrija ima potencijal da pruži ekonomske benefite Karipskim zemljama na sledećih 5 načina:

- direktnom potrošnjom gostiju/putnika i članova posade koji dolaze u turističku destinaciju;
- osoblje koje se nalazi na kopnu turističke destinacije a koje je postavljeno od strane kompanija da rade u centralama, marketingu i tour operacijama;
- direktnom potrošnjom kruzing kompanija na nabavku i usluge koje su neophodne za normalno funkcionisanje;
- direktnom potrošnjom od strane kruzing kompanija na lučke usluge turističke destinacije;
- direktnim troškovima od strane kruzing kompanija na usluge održavanja.

Tokom sezone 1999/2000 direktni troškovi vezani sa kruzing industrijom na Karibima su akumulirali 2.6 milijardi američkih dolara. Ovi troškovi uključuju direktnu potrošnju od strane gostiju/putnika i članova posade kao i troškova vezanih za poslovanja sa lancem raznih lokalnih dobavljača. Troškovi vezani za kruzing industriju tokom sezone 1999/2000 su bili veći za 13.3% nego isti troškovi tokom sezone 1995. odnosno tokom sezone 1992.

Tabela:7 Direktni i indirektni troškovi povezani sa kruzing industrijom u karibskom regionu-1992,1995,2000 izraženo u milionima USD.

				Procentualna promena	
	2000	1995	1992	2000-1995	2000-1992
Total Karibi	2617 USD	2310 USD	1854 USD	13.3%	41.2%
Gosti/putnici	2241 USD	2059 USD	1681 USD	8.8%	33,30%
Posada broda	376 USD	251 USD	173 USD	49.9%	117.5%

Izvor: B.R.E.A. and Pricewaterhouse LLP

Direktna potrošnja od strane gostiju/putnika i članova posade je iznosila 1.4 milijarde američkih dolara za sezonu 1999/2000. Gosti/putnici kao i članovi posade broda su kupovali sledeće proizvode/usluge od lokalnih preduzetnika u neposrednoj blizini turističkih destinacija koje su posećivali:

- lokalno proizvedeni suveniri;
- hrana i piće;
- zabava, uključujući i kasina;
- ekskurzije;
- taksi služba i ostali vidovi lokalnog transporta;
- razni duty free proizvodi.

Indirektna potrošnja od strane gostiju/putnika i članova posade je iznosila 1.2 milijarde američkih dolara. Ova indirektna potrošnja obuhvata preduzetnike na lokalnom nivou i njihove troškove vezane za transport proizvoda, plate zaposlenih, komunikacije, skladištenje i ostali troškovi vezani za poslovanje. Potrošnja od strane kruzing industrije u vrednosti od 2.6 milijardi američkih dolara tokom sezone 1999/2000. godine je direktno uticala na stvaranje 60136 radnih mesta, što je za 25% povećanje u odnosu na sezonu 1995. godine i 69% povećanje u odnosu na sezonu 1992. godine. Računa se da je 56% radnih mesta na Karibima rezultat direktnih troškova koji su napravljeni od strane gostiju/putnika i članova posade u vrednosti od 1.4 milijarde američkih dolara, a novac je bio plasiran kroz kupovinu proizvoda i usluga. Kako bi se proizvodi i usluge doveli na tržište, rezultat je bio 21169 indirektnih radnih mesta koja su stvorena. Ova radna mesta su stvorena u sektorima proizvodnje, skladištenja, transporta, građevinarstva i ostalih sektora u regionu Kariba. U produženom posmatranju 60136 radnih mesta je doprinelo stvaranju plata u vrednosti od 285 miliona američkih dolara za radno stanovništvo Kariba tokom sezone 1999/2000. godine, a ove vrednosti su rezultat objedinjenih direktnih i indirektnih uticaja.

Tabela:8 Ukupna zaposlenja na Karibima stvoreno uticajem kruz industrijskih troškova

				Procentualna promena	
	2000	1995	1992	2000-1995	2000-1992
Total Karibi	60136	48099	35582	25%	69.0%
Direktni troškovi	33967	26389	21167	28.7%	60.5%
Indirektni troškovi	26169	21710	17415	20.5%	50.3%

Izvor: B.R.E.A. and Pricewaterhouse LLP

Tokom sezone 2006 gosti/putnici koji su dolazili na krstarenja u region Kariba, su dnevno u proseku trošili 98.01 američkih dolara dok su članovi posade dnevno u proseku trošili 74.56 američkih dolara. Tipični kruzer kapaciteta od 2000 gostiju/putnika i 800 članova posade, u proseku akumulira 190476 američkih dolara za svaku destinaciju na Karibima koju posete.

Tabela :9 Uticaj kruzing industrije na lokalnu ekonomiju zemalja Kariba

Pozitivni uticaji	Negativni uticaji
1. Stvaranje novih radnih mesta 2. Povećanje novčanog prometa 3. Novčani prihodi od članova posade 4. Ekonomski rast 5. Pобољшanje spoljne i unutrašnje trgovine 6. Stvaranje poslovnih mogućnosti 7. Povezivanje i na ostalim društveno-ekonomskim nivoima 8. Povećanje standarda lokalnog stanovništva	1. Sezonski uticaj 2. Vremenske neprilike 3. Razlike u oporezivanju turista 4. Povećanje tržišta 5. Ograničavajući faktori prilikom zaposlenja 6. Diferencijalnost trošenja gostiju

Izvor: B.R.E.A. and Pricewaterhouse LLP

5. ODRŽIVOST KRUZING TURIZMA NA PRIMERU DISNEY CRUISE LINE KOMPANIJE

5.1. Istorijat Disney Cruise Line kompanije

Ono što je nekada davno počelo kao san *Walter Elias Disney*-ja sa puštanjem animiranog filma „*Alice in Wonderland*” danas je evoluiralo u globalnu *Walt Disney* korporaciju. *Disney Cruise Line* je američka kompanija koja je u podskupu *Walt Disney Parks and Resorts* i zajedno sa ostalim članicama čine *Walt Disney Company*.

Disney Cruise Line je stvorena 1995. godine, kada je kompanija naručila svoja prva dva broda u brodogradilištu *Fincantieri* koje se nalazi u Italiji, te su ovim činom takođe, prekinuli saradnju sa *Premier Cruise Line* koju su do tada koristili u svojim turističkim paketima. Disney je imao ugovor sa *Premier Cruise Line* da obezbeđuje kruzing odmore tokom 80-tih godina prošlog veka, brodovi su ispljujivali iz luke *Port Canaveral*, Florida. Brodovi su bili markirani kao porodični vid odmora i na njima su bili Disney-jevi svetski poznati karakteri.

Disney Magic je počeo svoje operacije 30. Jula 1998. godine dok je *Disney Wonder* počeo svoje operacije 15. Avgusta 1999. godine. Svaki od gore spomenutih brodova ima 900 kabina za goste/putnike, iako su sestrinski brodovi oni nisu identični u svojim enterijerski dizajnima. Oba broda sadrže ekskluzivno dizajnirane delove namenjene različitim uzrastnim grupama, uključujući decu ranog uzrasta, tinejdžere i odrasle. Njihove trenutne rute su po Bahamima i Karipskim ostrvima.

Disney Cruise Line trenutno radi sa dva broda i to su: *Disney Magic* i *Disney Wonder*. Treći brod *Disney Dream* je zaplovio početkom 2011. godine, dok će *Disney Fantasy* zaploviti tokom 2012. godine. *Disney Cruise Line* je takođe vlasnik ekskluzivnog ostrva koje se nalazi na Bahamima i na njega se može doći isključivo *Disney* brodovima a ostrvo se zove *Castaway Cay*.

Disney Cruise Line brodovi su prvi brodovi unutar kruzing industrije koji su isključivo dizajnirani kao porodični kruzeri, čiji je cilj da ugođe deci i roditeljima. Za razliku od ostalih brodova unutar kruzing industrije, *Disney* brodovi nemaju kasino.

Envajromentalno prihvatljivi načini življenja i poslovanja su od egzistencijalnog značaja za budućnost. Upravo iz tog razloga se *Disney Cruise Line* kompanija odlučila za envajromentalno prihvatljive načine poslovanja i svojim targetiranjem tržišta na porodičan sektor, koji je ujedno i osnovna ćelija društva, edukacijom i inovacijom vrši snažan uticaj na širenje ekološke svesti.

5.2. Specifičnost proizvoda Disney Cruise Line kompanije

Kada se postavilo pitanje gostima/putnicima koji dolaze na krstarenja sa *D.C.L.* (*Disney Cruise Line*) brodovima : „Koliko različitih tipova odmora možete imati na *D.C.L.* brodovima?” najčešći odgovor bi glasio : „Koliko god poželimo!”. U ovoj neformalnoj anketi su učestvovali deca i njihovi roditelji, ali evidentno je bilo da gosti/putnici koji kupuju *D.C.L.* proizvod su bili više nego zadovoljni. U prilog ovoj konstataciji ide i činjenica da broj gostiju/putnika koji se vraćaju na *D.C.L.* krstarenja prelazi 51% (51.8%).

Kada se uzme u obzir starosna dob članova porodica koje dolaze na *D.C.L.* krstarenja (od 1 do 81 ili nešto između), svačija ideja „savršenog“ krstarenja je poprilično različita. Upravo iz tog razloga svaki *D.C.L.* brod i *Castway Cay*, kao i svaki *D.C.L.* itinerari su pažljivo dizajnirani, kako bi pružili „magična“ iskustva deci, tinejdžerima, odraslima i porodicama. Specijalne, odvojene lokacije su dizajnirane na brodovima i *Castaway Cay*-u, kako bi bilo omogućeno svakoj individui u skladu sa njenim godinama, maksimalno uživanje u njima dragim stvarima, uz posebnu negu porodičnog koncepta.

U pogledu zabave na svakom od *D.C.L.* brodova postoji *Walt Disney Theater*, na kome se odigravaju pozorišne predstave brodvejskog stila. Visoko budžetne predstave su obogaćene scenografskom raznolikošću uz naravno vrhunske izvedbe veoma talentovanih glumaca. Sve pozorišne predstave su u *Disney* duhu i usko su vezane sa *Disney* kulturnim filmovima tipa: *Toy Story* (humoristički mjuzikl), *Villans* (ekskluzivna predstava sa svim *Disney* „zlikovcima“ u urnebesnoj komediji), *Twice Charmed* (parodija na „Pepeljugu“ koja će vas do suza nasmejati) i mnogo drugih fantastičnih teatarskih ostvarenja.

Slika 1



Izvor: Aleksandar Radić

Porodične zabave za sve uzraste su glavna ideja vodilja na *D.C.L.* brodovima i *Castaway Cay*-u. U skladu sa tom filozofijom svakodnevno postoje drugačije tematske zabave, tako da su gostima/putnicima dati u ponudi: spektakularni bazeni i vodeni tobogani, fascinantne *Disney* tematske zabave na otvorenim delovima broda, zanimljivi porodični kvizovi, ekskluzivne premijere *Disney* filmova, kapetanove gala večeri i mnogo drugih različitih zabava koje zavise od dužine krstarenja.

Od ranih jutarnjih do kasnih večernjih časova deci u uzrastu od 3 do 10 godina su uvek na raspolaganju dva specijalno dizajnirana imaginarno/kreativna studija (*Disney Oceaneer Club* i *Disney Oceaneer Lab*) u kojima se mogu zabavljati a pritom razvijati svoje kreativne sposobnosti. U oba imaginarno/kreativna studija su zaposleni visoko obrazovani vaspitači koji su kvalifikovani da ispune sve zadatke pravilnog odgoja i čuvanja dece. Na svakom od *D.C.L.* brodova postoje takođe i odvojene prostorije za čuvanje i negovanje dece mlađe od 3 godine (vrtići).

Na svim *D.C.L.* brodovima na drugom nivou broda postoje zabavne prostorije za decu uzrasta od 11. do 13. godina. U ovim prostorijama između ostalih zabavnih uređaja, postoje i virtualne komande broda, na kojima se deca mogu igrati kapetana i članova posade, i uz veoma realne simulacije broda mogu iskusiti osnove navigacije.

Kao što se iz prethodnih spomenutih primera moglo videti, *D.C.L.* obraća pažnju na sve uzraste pružajući inovativnu zabavu, koja prevazilazi očekivanja ponekad veoma zahtevne klijantele. Tako i tinejdžeri kao jedni od specifičnijih grupa, nisu izostavljeni iz ovog koncepta zabave. Na poslednjim, najvišim nivoima *D.C.L.* brodova su prostorije dizajnirane u duhu serije *Friends* gde je tinejdžerima zaista pruženo sve što bi mogli poželeti u vidu enterijera i sredstava za zabavu.

Konačno ne zaboravimo odrasle, njihove želje i očekivanja u pogledu kvalitetnog odmora. Pošto su deca obezbeđena i bezbedno se igraju u *Disney* ambijentima specijalno namenjenim za njihovu zabavu, odrasli mogu odahnuti i uživati u predivnim lokacijama namenjenim isključivo za njihove potrebe. Posebno odvojeni bazeni i jakuziji se nalaze na najvišim otovorenim nivoima broda, omogućavajući potpunu relaksaciju uz predivne poglede na more, okean i ostrva. Ukoliko se gosti/putnici zažele fizičkih aktivnosti, tu je naravno izuzetno moderna teretana sa svim mašinama koje mogu poslužiti oblikovanju tela, takođe su tu i dva vrhunska fitness instruktora koji pored pravilnih vežbi mogu obezbediti i pravilne nutricionističke predloge obroka za goste/putnike. Na svim brodovima *D.C.L.* se nalaze i vrhunski *SPA* sa svojim vilama koje pored jakuzija imaju i predivne ležaljke na balkonima. Ovde odrasli gosti/putnici mogu uživati u raznim tipovima masaža, aromatski terapija ili jednostavno se relaksirati u toploj kupci konzumirajući jagode i penušava vina. Pored širokog izbora pića, barovi za odrasle u večernjim časovima nude i razne vidove zabave koji se ogledaju kroz smeh i ples. Za sladokusce sportova tu je i *Sports Bar* sa ekskluzivnim pravom na prikazivanje *ESPN* i *ESPN2* televizijskih programa.

Smeštajni kapaciteti za turiste na *D.C.L.* brodovima se ogledaju u vidu kabina i apartmana, maksimalnog smeštajnog kapaciteta do 2700 gostiju/putnika dnevno (*Disney Magic* i *Disney Wonder*). Sve kabine imaju TV i klimu dok su toaleti opremljeni sa kadama za kupanje ili tuš kabinama, a apartmani su opremljeni i sa malim privatnim jakuzijama. Kabine su dvo, tro i četvorokrevetne dok su apartmani dvo, tro i četvorokrevetni takođe. Hotel na *D.C.L.* brodovima je registrovan kao hotel sa 4*.

U hotelu na *D.C.L.* brodovima pored kabina i apartmana postoje i sledeći kompleksi: 8 restorana, 5 lounge-a, 8 barova, 4 bazena, 8 jakuzija, teretana, *SPA* centar, medicinski centar, bioskop, amfiteatar, teatar, biblioteka, 3 prodavnice sa suvenirima i *Disney* proizvodima, foto galerija i internet centar.

Putnici/gosti koji dolaze na *D.C.L.* brodove mogu uživati u gastronomskim delicijama, koje se ogledaju kroz široku lepezu delicija, počevši od klasičnih jela pa sve do regionalnih i egzotičnih obroka iz celog sveta. Rotacioni tip večera je osmišljen kako bi svi gosti/putnici mogli da okuse čari svakog od restorana. Naravno tu su i somelijeri koji će pomoći u odabiranju vina iz svetske kolekcije najkvalitetnijih brendova.

Disney Cruise Line nudi nekoliko krstarenja tokom godine:

- 3-,4- ili 5- dnevno krstarenje po Bahamima. Za sve turiste koji žele na trenutak uživati u svom tropskom bekstvu.

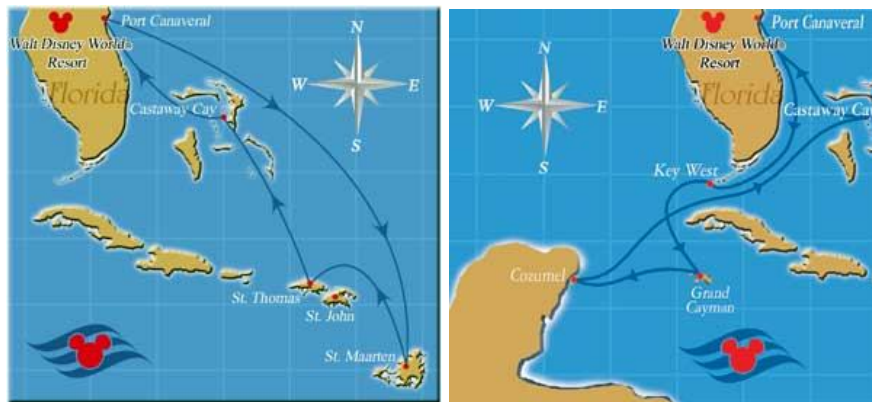
Slika 2



Izvor: *Disney Cruise Line*

- 7- dnevno krstarenje po istočnim i zapadnim Karibima. Turisti koji preferiraju odmore sa dozom avanturizma, mogu pronaći svoje magično iskustvo na jednom od dva ponuđena krstarenja.

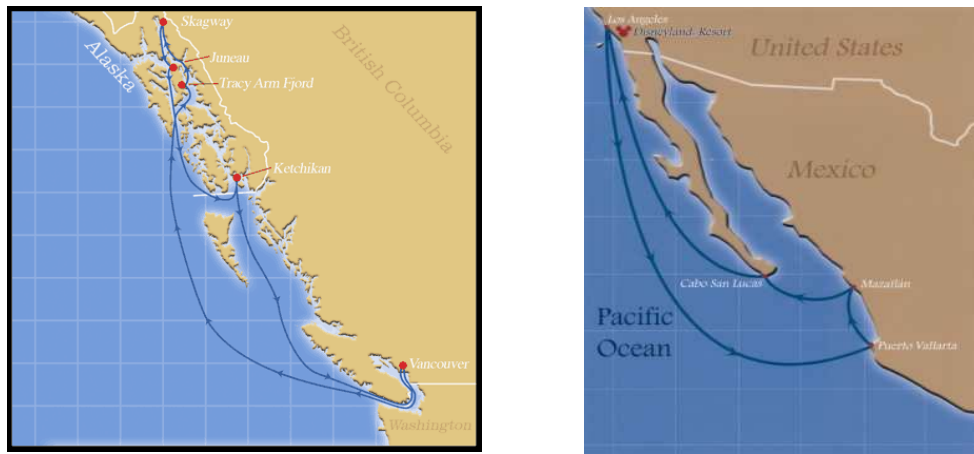
Slika 3



Izvor: *Disney Cruise Line*

- 7- dnevno krstarenje po Aljasci i 7- dnevno krstarenje po zapadnoj meksičkoj rivijeri. Od 2011 godine *D.C.L.* će po prvi put ponuditi ekskluzivno krstarenje po prelepim delovima Aljaske. Za sve obožavatelje prirode Aljaska je jedna najpoželjnijih destinacija, dok za sve sladokusce provoda i zabave *D.C.L.* će ponuditi nesvakidašnje krstarenje po meksičkoj rivijeri.

Slika 4



Izvor: Disney Cruise Line

- 11- dnevno krstarenje po Baltiku i Mediteranu. Ovo je jedan od najboljih načina na koji turisti mogu posetiti legendarne evropske gradove. Krstarenja po Mediteranu počinju iz prelepe Barselone dok krstarenja po Baltiku kreću i Dovera.

Slika 5



Izvor: Disney Cruise Line

SWOT analiza za D.C.L.

Ako se *Disney Cruise Line* posmatra kroz generalnu sliku kruzing industrije oni svakako nisu jedni od vodećih kompanija, međutim ukoliko izvršimo market segmentaciju, i posmatramo porodično orijentisane goste/putnike, tada dobijamo sasvim drugačije rezultate i možemo sa sigurnošću tvrditi da je *D.C.L.* lider u porodičnom sektoru kruzing industrije.

Tabela: 10

Strenght – prednosti	Weaknesses - slabosti
Dominatna pozicija u porodično orijentisanom sektoru kruzing industrije. Snažna prepoznatljivost brenda. Konstantno povećanje prometa i profita. Bajkovito privatno ostrvo Snažan envajromentalna filozofija poslovanja	Povećanje troškova Ogroman broj zaposlenih unutar kompanije, što može dovesti do nesporazumevanja unutar kompanije i sve veće birokratije.
Opportunities – šanse	Threats - pretnje
Konstantan rast tržišta kruzing industrije. Rast evropskog tržišta.	Vremenske neprilike i česti uragani u toku letnje sezone na Karibima i Bahamima. Česte oscilacije u cenama nafte. Druge kompanije

Benchmarking

Benčmark analiza pokazuje primere najbolje prakse odnosno uzore koje bi *D.C.L* svakako trebao respektovati i u odnosu na iste bi se trebao kvalitativno diferencirati. Naime da bi bili i dalje uspešni na tržištu, *D.C.L.* mora konstantno održavati visoke standarde usluga i pravovremeno evaluisati i vršiti pravilne investicije gde je to potrebno. U skladu sa tim u užu su krug izabrani konkurenti na osnovu sledećih kriterijuma:

- vizija i struktura kompanije,
- nivo atraktivnosti ponuđenih turističkih destinacija ,
- vrste i struktura smeštajnih kapaciteta,
- opšti nivo kvalitete usluga

Disney Cruise Line :

Opšte stanje brodova u floti:

- Brodovi *D.C.L.* su u izvarendom stanju. Posebna pažnja se obraća na remont i pravovremene popravke. Uvođenjem *Disney Dream* i *Disney Fantasy* sa svim svojim vrhunskim tehnološkim rešenjima u hotelskom sektoru, *D.C.L.* je inovator i lider u porodično orijentisanom tržištu kruzing industrije.

Smeštajni kapaciteti:

- Brodovi *D.C.L.* raspolažu sa smeštajnim kapacitetima od 2700 gostiju dnevno (*Disney Wonder* i *Disney Magic*) do 4000 gostiju dnevno (*Disney Dream* i *Disney Fantasy*) Svi hoteli su registrovani sa sa 4*.

Ponuda turističkih destinacija:

- Izvrsna, tokom cele godine *D.C.L.* brodovi obilaze sva značajna i mondenska mesta na svim morima Evrope, Kariba, Bahama, Meksičke rivijere i Aljaske.

Turistički izleti na kopnu:

- Pružaju se izvrsni izleti koje gosti/putnici rado kupuju iako su skuplji za 70% od istih izleta ukoliko se kupe na kopnu samostalno. Ovaj sistem donosi veliku akumulaciju novca.

Zdravlje i vitalnost:

- Različite vrste masaže, kozmetički tretmani, termalne i zdrave kupke, wellnes i centar za lepotu, fitnes centar sa različitim sadržajima.

Ciljne skupine:

- Porodice sa decom, ljudi avanturistickog duha, turisti koji vole luksuzne odmore, ljudi koji obožavaju *Disney* brand, cena aranžmana za četvrodnevno krstarenje za četvoročlanu porodicu je u proseku 4532 američkih dolara. Broj gostiju/putnika koji se vraćaju na ponovna krstarenja je cc 51%.

Događaji:

- Zabava, muzička događanja, pozorišne predstave, filmske projekcije.

Envajromentalna filozofija poslovanja:

- *D.C.L.* je apsolutni lider kruzing industrije u envajromentalom načinu poslovanja.

Carnival Corporation :

Opšte stanje brodova u floti:

- *Carnival Corporation* je svetski lider u kruzing industriji koji zauzima oko 55% globalnog tržišta. Stanje brodova u floti varira, ali generalno posmatrajući brodovi su u vrlo dobrom stanju i raspolažu sa 88 brodova raznih veličina unutar korporacije.

Smeštajni kapaciteti:

- Brodovi *Carnival Corporation*-a su različitih veličina, tako variraju od 120 gostiju dnevno (*Yachts of Seaborn*) do 4500 gostiju dnevno (*Carnival Dream*). Velika većina kabina i apartmana su sa terasama i prozorima sto omogućava gostima/putnicima fantastičan ugođaj. Kabine i apartmani pored tuš kabina imaju i male jakuzije. Hoteli su registrovani sa 4* i 5*.

Ponuda turističkih destinacija:

- Izvrsna, brodovi *Carnival Corporation*-a u punom smislu reči pokrivaju svaki delić zemaljske kugle.

Turistički izleti na kopnu:

- Pružaju se fantastični izleti o kojima su gosti/putnici mogli samo sanjati do momenta dolaska na brodove *Carnival Corporation*-a.

Zdravlje i vitalnost:

- Različite vrste masaže, kozmetički tretmani, termalne i zdrave kupke, wellnes i centar za lepotu, fitnes centar sa različitim sadržajima.

Ciljne skupine:

- Porodice sa i bez dece, imućni penzioneri, poslovni ljudi, ljudi avanturističkog duha, turisti koji vole luksuzne odmore, srednji stalež S.A.D.-a. Cena aranžmana za četvordnevno krstarenje za četvoročlanu porodicu je u proseku 2300 USD. Broj gostiju/putnika koji se vraćaju na ponovna krstarenja je cc 30%.

Događaji:

- Zabava, muzička događanja, pozorišne predstave, filmske projekcije, kasino.

Envajromentalna filozofija poslovanja:

- *Carnival Corporation* je više puta bio kažnjavan zbog svoje loše envajromentalne prakse.

Royal Caribbean International:**Opšte stanje putničkog broda:**

- *Royal Caribbean International* zauzima drugo mesto u globalnoj kruzing industriji sa udelom od 25% na svetskom tržištu. Stanje brodova u floti varira, ali generalno posmatrajući brodovi su u vrlo dobrom stanju i raspolazu sa 33 brodova raznih veličina unutar korporacije. U okviru korporacije plove i najveći brod na svetu *Oasis of the Seas* sa smeštajnim kapacitetom od 5800 gostiju dnevno.

Smestajni kapaciteti:

- *Brodovi Royal Caribbean International* -a su različitih veličina, tako variraju od 2000 gostiju dnevno) do 5800 gostiju dnevno (*Oasis of the Seas*). Velika većina kabina i apartmana su sa terasama i prozorima što omogućava gostima/putnicima fantastičan ugođaj. Kabine i apartmani pored tuš kabina imaju i male jakuzije. Hoteli su registrovani sa 4*.

Ponuda turističkih destinacija:

- Izvrsna, brodovi *Royal Caribbean International* -a u punom smislu reči pokrivaju svaki delić zemaljske kugle.

Turistički izleti na kopnu:

- Pružaju se fantastični izleti o kojima su gosti/putnici mogli samo sanjati do momenta dolaska na brodove *Royal Caribbean International* -a.

Zdravlje i vitalnost:

- Različite vrste masaže, kozmetički tretmani, termalne i zdrave kupke, wellnes i centar za lepotu, fitnes centar sa različitim sadržajima.

Ciljne skupine:

- Porodice sa i bez dece, imućni penzioneri, poslovni ljudi, ljudi avanturističkog duha, turisti koji vole luksuzne odmore, srednji stalež S.A.D.-a. Cena aranžmana za četvordnevno krstarenje za četvoročlanu porodicu je u proseku 3500 USD. Broj gostiju/putnika koji se vraćaju na ponovna krstarenja je cc 35%.

Događaji:

- Zabava, muzička događanja, pozorišne predstave, filmske projekcije, kasino.

Envajromentalna filozofija poslovanja:

- *Royal Caribbean International* je više puta bio kažnjavao zbog svoje loše envajromentalne prakse.

5.3. Envajromentalna opredeljenja gostiju-putnika koji biraju Disney Cruise Line brodove

Profil gostiju koji dolaze na D.C.L. brodove

Kruzing kao vid turističkog proizvoda je veoma raznolik. Kroz svoju istoriju, kruzing industrija je uvek odgovarala željama svoje klijantele, pravovremno reagujući je uspela pružiti nove modele brodova, najnovija tehnološka rešenja u hotelskom sektoru i naravno ispuniti očekivanja u pogledu novih destinacija. Mnoge kruzing kompanije su uspele gostima/putnicima pružiti razna tematska krstarenja i uskladu s tim korigovati dužine trajanja krstarenja. Ipak Karipska ostrva i dalje čine oko 37,02% ukupnog svetskog trenda krstarenja.

Target populacija gostiju/putnika koji se odlučuju na krstarenja kao vid odmora *Disney Cruise Line* brodovima, su pre svega odrasle individue starosne dobi od 25 godina i više. Njihova godišnja kućna primanja su preko 109 000\$, i 76% gostiju/putnika živi i radi u S.A.D.. Ovome treba svakako dodati i podatak da je od ukupnog broja gostiju/putnika koji su krstarili sa *Disney Cruise Line* njih 44.6% krstarilo i ranije, dok je njih 22.7% krstarilo u zadnjih 3 godine. Procenjuje se da je samo 19.9% od ukupnog broja stanovništva S.A.D. krstarilo barem jednom, dok je 9.9% njih to učinilo u zadnjih 3 godine.

Prosečan gost/putnik koji krstari *Disney Cruise Line* kompanijom potroši sedmično 2500\$, dok prosečan turist koji ne bira krstarenje kao vid turističkog odmora, troši sedmično 1200\$. Treba istaći da je 69% gostiju/putnika koji kupuju proizvod *Disney Cruise Line* kompanije visoko obrazovano, njih 86% su venčani i njih 70% je u stalnom radnom odnosu.

Međunarodni kruzing turizam je na Karibima i *Castaway Cay* ostrvu već dosegao respektabilne granice razvoja, ali prostora za njegov budući razvoj još uvek ima dovoljno. Postavlja se, naravno, pitanje da li je potreban daljnji razvoj međunarodnog kruzinga i zašto, te ako je odgovor potvrđan, šta se od njega očekuje i u kojem pravcu taj razvoj dalje usmeravati. Polazište u tom razmišljanju se temelji na postavci da je svaki gost, pa tako i posetilac s kruzera, u turističku destinaciju dobrodošao jer: (1) predstavlja potencijalnog potrošača, (2) je potencijalni promoter destinacije te (3) je potencijalni budući posetilac destinacije. Stoga je razvoj međunarodnog kruzinga koristan destinacijama, posebno zato jer se procenjuje da u većini destinacija koje imaju uslove za takav razvoj, postoji mogućnost prihvatanja većeg broja posetilaca s kruzera u odnosu na broj posetilaca koji ih danas posećuje. Budući da se u postojećem stanju prepoznaju i neki negativni učinci razvoja međunarodnog kruzinga na destinaciju, potrebno je definisati kakav se razvoj želi postići, a potom i mehanizme za njegovo ostvarenje.

5.4. Envajromentalni uticaju D.C.L.

Walt Disney kompanija i *D.C.L.* kao deo kompanije, promovišu pozitivno envajromentalno odgovorno poslovanje i na kopnu i na moru. *D.C.L.* stvara i primenjuje envajromentalno prihvatljive načine operacija, koje se ogledaju kroz konzerviranje energije i vode, smanjenje otpadnih materijala i edukacijom gostiju, članova posade i lokalnih zajednica u destinacijama koje posećuju na svojim krstarenjima. *D.C.L.* je 2008. godine primio nagradu „*World Savers Award*“ od strane *Conde Nast Traveler* magazina za liderstvo u envajromentalnoj praksi i socijalno/društvenoj odgovornosti. *D.C.L.* je imenovan finalistom u četiri kategorije zbog podrške koju pruža u globalnom očuvanju prirode kroz svoju fondaciju *Disney Worldwide Conservation Fund*, za korišćenje inovativnih i netoksičnih maziva i boja na svojim brodovima i za edukativne programe koji inspirišu decu da uzmu aktivno učešće u očuvanju prirode.

Unutar *Environmental Initiatives Department* postoji više od 59 000 zaposlenih koji rade, inspirišu i dele najbolje envajromentalne praktične operacije. *Disney Animal Program* je odgovoran za zbrinjavanje životinja, pružanje veterinarske pomoći, edukaciju i naučne programe unutar *Walt Disney World*, takođe radeći na stvaranju najviših standarda brige o životinjama, profesionalne etike, konzervacije i edukacije.

Smanjenje utroška energija, voda i otpadnih materijala

D.C.L. je fokusiran na programe koji povećavaju efikasnost utrošene energije kao i konzerviranje energije uopšte. Sveobuhvatni naponi unutar *D.C.L.* su imali za rezultat smanjenje utroška energije za 5%. Mere koji su dovele do ovog rezultata su:

- smanjenje neobaveznog tereta i ukupne težine *D.C.L.* brodova,
- automatizovani air kondišning sistemi koji dovode do optimalne i efikasnije upotrebe,
- postavljanje novih envajromentalnije prihvatljivijih sijalica koji imaju manji utrošak energije,
- gašenje svetla i sijalica u delovima broda koji nisu u upotrebi od strane gostiju ili članova posade.

D.C.L. je ušla u istoriju kao prva kompanija koja je upotrebila nove 100% netoksične boje i lakove za premazivanje tela svojih brodova, koje smanjuju otpor morske vode prilikom plovidbe i na taj način doprinose i povećanju efikasnosti utrošenog goriva.

Na *Castaway Cay* ostrvu uveden je inovativni reciklirajući program koji se bazira na ponovnoj reupotrebi iskorištenog ulja za kuvanje koje se meša sa dizel gorivom i na taj način se smanjuje otpad ali i ukupna emisija ugljen dioksida u atmosferu.

Okolo 10% vode koja se koristi na brodovima *D.C.L.* je dobijena kao nuz proizvod tokom rada air kondišning jedinica, odnosno kondenzacije vode tokom njihovog rada ovako nastala voda se kasnije filtrira i koristi za piće.

Višak toplote koja nastaje u mašinsko/pogonskom delu broda se preusmerava i koristi kao izvor energije tokom rada evaporatora koji pretvaraju morsku vodu u vodu za piće.

U hotelskom delu je pokrenut envajromentalno/edukativni program ponovnog korišćenja peškira, gde gosti ukoliko žele mogu parcipirati i izabrati da im se peškiri ne menjaju prilikom svake upotrebe. Ovaj program pomaže ukupnom konzerviranju vode i energije.

Recikliranje

Zalaganjem i predanim radom članova posade *D.C.L.* i zaposlenih na *Castaway Cay* ostrvu, svakodnevno tokom godine se vrši separacija otpadnih materijala. Zahvaljujući revnošću gore spomenutog personela na godišnjem nivou se skupi više od 405 tona reciklirajućeg otpadnog materijala.

Svake nedelje se više od 1200 kilograma konzervi, 1100 kilograma staklenih boca i 100 kilograma plastičnih boca istovari i reciklira u Port Canaveral-u sa *D.C.L.* brodova i sa *Castway Cay* ostrva. Kartonske kutije u kojim se roba transportuje se takođe recikliraju.

Takođe u partnerstvu sa *Keep America Beautiful* velike količine metalnih plafona, metalnih zidova i ostalih otpadnih plastičnih materijala se reciklira.

Kese koje su napravljene od apsolutno reciklirajućeg materijala i koje se mogu koristiti u više navrata, koriste se isključivo u svim maloprodajnim objektima i suvenirnicama na *Castaway Cay* ostrvu.

Konzervacija i očuvanje divlje prirode

Zaposleni na *Castaway Cay* ostrvu, članovi *D.C.L.* flote i gosti koji dolaze na krstarenje aktivno učestvuju u *Disney World Wide Conservation Fund* u programu koji nosi naziv *Add-A-Dollar*. Program podržava uložene napore u konzervaciji, naučnoj metodologiji u očuvanja prirode i prirodnog habitusa širom planete. Do današnjeg dana fondacija je skupila ukupno 12.8 miliona USD u donacijama, i zahvaljujući skupljenom novcu podržava više od 750 projekata za čuvanju divlje prirode u 110 zemalja širom sveta.

Istraživači na ostrvu *Castaway Cay* su trenutno uključeni u višegodišnji projekat, koji je fokusiran na očuvanju koralnih grebena. Projekat se bazira na istraživanju i transplataciji prirodnih dugih morskih koralala. Ovaj tip morskih koralala pomaže smanjenu broja morskih algi na koralnim grebenima, koje kada su prenamnožene imaju tendenciju ugušivanja koralala. Tokom ovog istraživanja, naučnici uključeni u projekat potpomažu svojim primenjenim znanjem i iskustvom aktiviste i lokalne samouprave na bahamskim ostrvima u njihovom naporu za očuvanje koralnih grebena.

Tokom 2008. godine *D.C.L.* i zaposleni na *Castaway Cay* ostrvu su se uključili u partnerstvo sa *Caribbean Conservation Corporation (C.C.C.)* u ne profitabilnom projektu fokusiranom na istraživanje ugrožene vrste morskih kornjača. Unikatan edukativni program koristi satelitsku telemetriju za istraživanje migratornih paterna morskih kornjača u divljjoj prirodi.

Na *Castaway Cay* ostrvu je takođe pokrenut projekat pod imenom *Castaway Ray's Sting Adventure*, koji je u osnovi turistička ekskurzija u kojoj gosti pod patronatom stručnjaka doživljavaju najbliže kontakte sa morskim ražama. Sav prihod od ove turističke ekskurzije ide direktno u u *Disney Wildlife Conservation Fund* fondaciju.

Takođe gosti koji posećuju *Castaway Cay*, pomažu prirodnom okolišu učestvujući u projektu *Take Only Memories, Leave Only Footprints* polisu poštovanja prema prirodi, koja se ogleda u tome da ne uzimaju sa sobom školjke iz mora koje su veoma često u simbiozi sa ostalim morskim organizmima.

Kroz projekte konzervacije koji se odvijaju na *Castaway Cay* ostrvu, veoma je zanimljiv projekat stvaranja mini koralnih grebena u lagunama ostrva, koji rastu iz godine u godinu i pružaju naučnicima bolje razumevanje važnosti koralnih grebena. Gosti koji posećuju ovo predivno ostrvo mogu uživati u ronjenju među ovim prelepim koralnim grebenima. Svi prihodi od ove ekskurzije takođe idu u *Disney Wildlife Conservation Fund*.

Navigacioni oficiri na brodovima *D.C.L.* aktivno učestvuju u programima osmatranja i markiranja lokacija uz obalu Floride uz koju prolaze mnoge vrste kitova na svojim migratornim putovanjima. Na ovaj način kitovima se obezbeđuje bezbedan prolaz do njihovih krajnjih destinacija.

Inspiracija i edukacija

Na *D.C.L.* brodovima kao i na *Castaway Cay* ostrvu, komunikativne i edukativne inicijative inspirišu goste svih uzrasta da envajromentalno participiraju.

Zaposleni koji rade sa decom, uključuju najmlađe u edukativni envajromentalni program pod nazivom *Safety Smarts Goes Green With Timon And Pumba*. Projekat je stvoren uz podršku *Disney Animation Studios* i *Disney Educational Productions*, i ima za zadatak da inspiriše od najmanjih uzrasta i najranijih koraka, mere ponašanja koje svako od nas može poduzeti da bi imali envajromentalno odgovornije društvo. Takođe program se pruža najmlađima i u svim turističkim destinacijama koje obilaze *D.C.L.* brodovi.

Deca i odrasli koji krstare *D.C.L.* brodovima i koji dolaze na *Castaway Cay* ostrvo, imaju mogućnost učestvovanja u *Disney Enviromental Quiz Show*, koji je u osnovnoj ideji interaktivno takmičenje u kojima učesnici mogu prikazati svoje envajromentalno znanje.

Envajromentalne poruke su inkorporirane u porodične aktivnosti na *Castaway Cay* ostrvu, tako da se kroz zabavu i igru deca uče kulturi reciklaže.

Envajromentalni uticaj na lokalne zajednice

Od 2003. godine projekat pod nazivom *Disney Enviromental Challenge* je inspirisao i educirao učenike koji pohađaju škole na Kajmanskim ostrvima, da aktivno učestvuju u zaštiti životne sredine. Program inspiriše učenike da istražuju koji su to envajromentalni problemi unutar njihove lokalne zajednice, na koji način se oni mogu rešiti i na koji način mogu educirati ostale članove njihove lokalne zajednice da budu envajromentalno svesniji. Do današnjeg dana više od 1800 učenika na Kajmanskim ostrvima je učestvovalo u ovom projektu, položivši na kraju zakletvu da će učiniti pozitivni uticaj na prirodnu sredinu.

Članovi posade *D.C.L.* su dobrovoljno uložili njihovo vreme i napore u godišnjem projektu čišćenja obala u svim turističkim destinacijama koje posećuju *D.C.L.* brodovi. Od 2002. godine u partnerstvu sa *Walt Disney World* i sa *Ocean Conservancy*, skupljeno je više od 6500 kg raznog otpada sa obale Floride oko Port Canaveral.

Članovi posade na brodovima *D.C.L.* kao i zaposleni na *Castaway Cay* ostrvu, svake godine na *Dan Zemlje* skupljaju dobrovoljne priloge kroz program *Walk For Wildlife*. Svaki učesnici ovog programa moraju obići obalu od 5 km i za taj napor dobiju 1 USD koji doniraju fondaciji *Disney Wildlife Conservation Fund* i od 2008. godine do danas na ovaj način je skupljeno 5400 USD.

Tabela:11 Envajromentalne inicijative u 2009 godini na nivou Walt Disney kompanije

Envajromentalna inicijativa	Kumulativna ušteda
Korištenje utrošene pitke vode za sisteme navodnjavanja	15 400 000 USD
Konzervacija vode	7 560 000 USD
Konzervacija energije	5 741 760 USD
Minimalizacija utroška papira	4 649 291 USD
Total	33 351 051 USD

Kao što se može videti iz gornje tabele envajromentalne inicijative pored direktnog pozitivnog uticaja na prirodni okoliš imaju i indirektan finansijski pozitivan uticaj.

5.5. Održivi razvoj turističke destinacije *Castaway Cay*

Područje Kariba/Bahama smatra se jednom od najatraktivnijih turističkih destinacija koju posećuju kruzери. Brojni su razlozi koji su doveli do popularizaciji ovog regiona, ali tu svakako prednjače bogatstvo prirodnih resursa (flore i faune), ugodna klima kao i niz mnogih drugih faktora. Broj stanovnika, a i broj turista koji dolaze na područje Kariba/Bahama je u stalnom porastu. Međutim region je veoma osetljivo područje koje je podložno degradaciji u kontekstu ekologije. Negativne strane masovnog turizma se sve više primećuju a posebno u zadnjih 30 godina. Urbana ekspanzija, umnogostručena izgradnja luka i turističkih centara na obalama, sve više u osnovi ugrožavaju atraktivnosti ovog prelepog regiona. *Castaway Cay* kao jedno od ostrva u Karibsko/Bahamskom arhipelagu je u pogledu svetskog trenda delimično pošteđena, pre svega zbog visoke envajromentalne svesti *Walt Disney* kompanije ali i zbog toga što *Castaway Cay* kao turistička destinacija nije još dosegla svoju fazu zrelosti i u sled toga ne preči joj faza opadanja.

Castaway Cay je privatno ostrvo koje se nalazi u pojasu ostrva koja pripadaju Bahamima. Ukupna površina obale je oko 5 km dok je u upotrebi samo 1 km obale. Duž slabo razučene obale nalazi se nekoliko prelepih laguna kao i jedan lučki terminal. Duž cele obale se nalaze prelepi koralni grebeni sa raznovrsnom morskom florom i faunom, delfini i morske raže su uobičajni posetioci laguna. Kopneni promet se odvija uzduž ostrva sa odlično izgrađenim putevima. Takođe na ostrvu se nalazi i mali aerodrom za potrebe snabdevanja i za potrebe transporta ljudi ukoliko je to neophodno. *Castaway Cay* je udaljen 310 km od Miamia. Sa demografskog ugla posmatranja, na ostrvu živi svega 105 stanovnika, koji su ujedno i svi zaposleni tako da je zaposlenost stopostotna, a BDP po stanovniku u 2010 godini je iznosio impresivnih 59 200 američkih dolara.

Sistem EQO-QUALITY DESTINACIJE *Castaway Cay* ostrva, koji je uspostavljen direktno utiče na stepen zadovoljstva turista i na sam imidž eco bajkovite destinacije. U kontekstu održivog i konkurentnog razvoja mora se održati i unaprediti:

- Projekat održanja sistema kvaliteta i dopune vlastitog „eco labellinga“ kao standarda kvaliteta po kojima bi turistički objekti osim usluga visokog kvaliteta, nastavili da nude envajromentalno prihvatljivije norme održavanja. Reč je o 9 prioriternih akcija od kojih 6 se odnosi na prirodne uticaje a 3 na funkcionalne uticaje usluga. Prirodne prioritne akcije su : energija, otpad, prevoz, toksični materijali, vazduh/buka, prehrana dok su funkcionalne prioritne akcije: komunikacija, organizacija i politika nabavke.

U cilju uspešne implementacije koncepta održivog turizma, pored obavezujuće zakonske regulative, koju utvrđuju državni organi, neophodna je primena i instrumenata koji imaju karakter dobrovoljnosti. To je postupak sertifikacije u kom se dodeljuju sertifikati održivog turizma i eko oznake (ecolabels).

Disney kompanija ima izuzetno dobar program zaštitne životne sredine što se može zaključiti i po sledećim rezultatima:

- Ušteda energije je najače oruđe *Disney* kompanije, u borbi sa efektom staklene bašte. Tokom prošle godine uspelo se uštedeti 151 milion kilowatčasova energije, što je ekvivalentno 100 miliona kilograma ugljendioksida.
- Mnogobrojne inicijative ka smanjenju utroška papira tokom prošle godine su dovele do uštede od 19 miliona listova papira, koja je ekvivalentna uštedi od 134 000 USD, dok je dodatnih 1.9 miliona USD uštedeno u smanjivanju troškova štampanja, a što je sve jednako sačuvanju oko 2500 drveća. Minimiziranje korištenja papira ima pozitivan domino efekat i na smanjenje utroška vode, smanjenje efekta staklene bašte i smanjenje čvrstog otpada.
- Program recikliranja aluminijumskih limenki je počeo davne 1988. godine. U partnerstvu sa *Canine Companions for Independence (C.C.I.)* stvoren je program, gde se svakom reciklažom limenke ili plastične boce donira 5 centi u svrhe dodeljivanja obučених pasa/asistenata osobama sa fizičkim ili psihičkim hendikepom.
- Minimalizacijom otpada i reciklažom, *Disney* kompanija u prošloj godini uspela skupiti 66 000 tona recikliranog materijala koje je i donirala. U zadnjih 14 godina skupljeno je preko 800 000 tona recikliranog materijala.
- Uvođenjem transportnih vozila nove generacije koji imaju envajromentalno prihvatljive motore, uštedeno je prošle godine 180 000 litara goriva i naj taj način se takođe uticalo na smanjenje emisije štetnih gasova.
- Prerađivanjem korištene vode uštedeno je 15 miliona litara vode u *Disney* parkovima, što je ekvivalentno uštedi od 2 miliona američkih dolara svake godine.
- Fondacija „*Wild about Animals*” je prošle godine skupila 8.5 miliona američkih dolara koje je donirala u preko 450 projekata koji su pokrenuti u 40 zemalja širom sveta.

Osnovni cilj je poboljšanje envajromentalnog učinka u skladu sa indikatorima i kriterijumima ecolabelling.

Primarni ciljevi za svaku prioritetnu akciju su sledeći:**Energija:**

1. Nastaviti koristiti štedljivu rasvetu (fluroscentne lampe).
2. Proizvodnja alternativne energije: instalacija izolacijskih panela, solarno zagrevanje vode...
3. Redukcija potrošnje energije: centralno podešavanje rashlađivanja.
4. Ostalo...

Voda:

1. Nastaviti smanjiti broj pranja veša fleksibilnim procesom ili po potrebi.
2. Smanjiti gubitke putem sistematske i periodične kontrole kompletnog hidro sistema, te proveru efikasnosti slavina (umivaonika, kada, tuševa) cevi i odvoda.
3. Reducirati potrošnju vode: skupljanje kišnice za upotrebu putem cisterni.
4. Reducirati potrošnju vode korištenjem vazдушnih slavina koje mešaju vodu sa vazduhom i time smanjuju protok bez uticaja na pritisak vode.
5. Ostalo...

Otpad:

1. Nastaviti odvojeno skupljanje otpada (staklo, plastika, papir i baterije).
2. Nastaviti pružati odvojene kontejnere za otpad (staklo, plastika, papir i baterije).
3. Nastaviti odvojeno prikupljanje tekućeg otpada kompanije.
4. Ostalo...

Prevoz:

1. Nastaviti informisati o svim pešačkim i biciklističkim stazama.
2. Nastaviti informisati o lokalnom javnom prevozu, redu vožnje pomoću odgovarajućih tabela.
3. Nastaviti pružati bicikle kao prevozno sredstvo na ostrvu.

Toksični materijali:

1. Nastaviti koristiti isključivo biorazgradive sapune i deterdžente sa priznatim certifikatom (Ecolabel).
2. Koristiti ekološke biorazgradive materijale u građevinskim radovima.
3. Ostalo...

Vazduh/buka:

1. Smanjiti zvučno zagađenje izbegavajući muziku u podlozi na javnim mestima.
2. Osiguran prostor za pušače na javnim površinama.
3. Proveravati kvalitet vazduha putem redovne kontrole rashladnog sistema.
4. Pripremiti prostorije za pušače.

Prehrana:

1. Nastaviti nuditi meni sa tradicionalnim lokalnim i regionalnim jelima.
2. Nastaviti pružati buffet za vreme doručka sa prirodnim proizvodima.
3. Ponuditi prirodni meni za decu.
4. U meniju ponuditi vina prirodnog porekla.
5. Jela posebno pakirana svesti na minimum.
6. U vegetarijanskom ili makrobiotičkom meniju dodati kalorijske vrednosti pojedinog jela.
7. Ostalo...

Komunikacija/informacija:

1. Nastaviti pružati informativni punkt za potrebe proizvoda.
2. Nastaviti deliti gostima upitnik sa zadovoljstvom proizvodne marke.
3. Nastaviti deliti informativne letke o destinaciji.
4. Nastaviti deliti informacije o glavnim ekološkim problemima.
5. Nastaviti obaveštavati o posebnom odlaganju otpada.

Organizacija:

1. Učestvovati na seminarima kompanije.

Politika nabavke:

1. Reducirati otpad korištenjem odgovarajućih boca i aluminijskih limenki, odstraniti sve PVC boce.
2. Nastaviti reducirati otpad korištenjem papirnatih maramica i recikliranog/nebojanog toaletnog papira.

Slika 6



Izvor: Aleksandar Radić

Deset zlatnih pravila održivog turiste su korišteni kao kriterijum za svaki od navedenih ciljeva.

Tabela 12: Deset zlatnih pravila održivog turiste

1. Traži oblik smještaja koji je posvećen smanjenju uticaja na životnu sredinu.
2. Izaberi organizatora putovanja koji je svestan ekološkog uticaja turizma.
3. Usmeri se na sredstva prevoza koja manje zagađuju kako bi dospio do svoje turističke destinacije.
4. Tokom odmora koristi kolektivna sredstva prevoza kao i ekološka, kao što je bicikl.
5. Stvaraj manje otpada i doprinesi njegovom diferenciranom sakupljanju.
6. Smanji potrošnju vode.
7. Smanji potrošnju energije.
8. Daj prednost lokalno proizvedenim ručnim radovima i lokalnim gastronomskim specijalitetima.
9. Učini sve kako bi poštovao životnu sredinu u mestima koje posećuješ.
10. Daj savete i predloge o poboljšanju životne sredine u mestima za odmor.

Izvor: ICLEI, Local Governments for Sustainability, www.iclei.org/europe/tourism

Nažalost indikatori kojima bi se merili envajromentalni učinci za *Castway Cay* ne postoje. Prilikom koncipiranja *Castway Cay* ostrva tokom 2000-te godine, korištena su envajromentalna empirijska saznanja iz svih *Disney* parkova, gde su se već uveliko koristili envajromentalno odgovorni načini poslovanja. Tako da na *Castway Cay* ostrvu nije postojalo stanje *pre envajromentalnih inicijativa* na osnovu koga bi se utvrdilo i izmerilo stanje *posle envajromentalnih inicijativa*. Na *Castway Cay* ostrvu su od samog početka korištena envajromentalno prihvatljivi načini poslovanja.

6. ZAKLJUČAK

Kao što se iz svega navedenog moglo zaključiti, krstarenje i kruzing industrija su u ekspanziji. Međutim postoje mnoge opasnosti koje se kriju iza idilične slike ekspanzije, razvoja i prosperiteta a među njima prednjači i najveću pažnju zaokupljaju envajromentalni uticaji. Veoma je bitno ne gubiti envajromentalni uticaj iz vidokruga jer je on ključni faktor za održivi razvoj svake turističke destinacije a pogotovo onih koje posećuju kruzeri na svojim krstarenjima. Upravo iz svega navedenog *D.C.L.* neguje agresivnu envajromentalnu politiku poslovanja na svim svojim brodovima, turističkim destinacijama koje posećuju a pogotovo na svom ostrvu *Castaway Cay*.

Ukoliko se želi zadržati eco bajkoviti imidž *Castaway Cay* ostrva mora se strogo voditi računa o osnovnim ciljevima unapređenja održivog razvoja ove turističke destinacije:

1. kvantitativnom i kvalitativnom rastu, vodeći strogo računa o maksimalnoj mogućnosti dnevnog prihvatnog prostora ne više od 6000 gostiju,
2. povećanja kvaliteta doživljaja porodica sa decom,
3. poboljšanju kvalitet života domaćeg stanovništva,
4. stvaranje imidža globalno prepoznatljive ekodestinacije na Karibima i Bahamima, po meri porodičnog čoveka, koji je orijentisan zdravom načinu života, ekologiji i intenzivnom doživljaju netaknutog mora, plaža i laguna,

Principi kontinuiranog razvoja *Castway Cay* ostrva temelje se na :

1. optimalnoj valorizacija resursa koje ova regija ima za kontinuirani razvoj,
2. usmeravanja razvoja *Castway Cay* ostrva u skladu s principima održivog razvoja,
3. planiranje i upravljanje *Castaway Cay* ostrvom na način da se negativni učinci na životnu sredinu u destinaciji svedu na minimum, a maksimiziraju ukupni pozitivni učinci na destinaciju, te kontinuirani edukativni rad sa stanovništvom i s putnicima na kruzerima u cilju boljeg razumevanja envajromentalnog načina poslovanja unutar kruzing turizma, i očuvanja „duha“ eco bajkovite destinacije.

Misija *D.C.L.* kompanije je :

1. doprinos povećanju blagostanja lokalnog stanovništva u kruzing destinacijama koje posećuju, putem povećanja prihoda i novog zapošljavanja vezanog uz kruzing turizam,
2. kontinuirana promocija očuvanja prirodnog nasleđa u svetu.

Disney Cruise Line kao deo *Disney* korporacije je u svom poslovanju inkorporirao deklaraciju o osnovnim moralnim principima napretka čovečanstva u 21. veku. *Disney* korporacija kroz svoje brojne fondacije širom sveta, aktivno se zalaže za:

- ukidanje siromaštva kao etički socijalni i ekološki impetiv,
- kroz svoje ekonomske aktivnosti i izvan/unutar institucije promovišu ljudski razvitak na ravnopravan i trajno održiv način,
- afirmišu polnu ravnopravnost kao preduslov održivog razvoja sa obezbeđivanjem univerzalnog pristupa obrazovanju, zdravstvenoj zaštiti i mogućnostima za zapošljavanje,
- poštovanje prava svih, bez diskriminacije, u prirodnom i društvenom okruženju koje omogućuje ljudsko dostojanstvo, telesno zdravlje i duhovno blagostanje.

Poslovna delovanja *D.C.L.* su usmerena na dobrobit lokalnih zajednica i stvaranja i zadržavanja prihoda i drugih koristi u turističkim destinacijama koje obilaze na svojim kružnim putovanjima.

Razvoj međunarodnog kruzing turizma se *dogodio*, odnosno pojavio se i jednostavno *naslonio* na postojeće resurse. S druge strane, njegov razvoj u svetu pokazuje da se kao *turistički proizvod* još uvek nalazi u fazi uzleta te da se rast te potražnje i u idućim godinama može očekivati prema visokim stopama, s učincima koje je teško sagledati. Ipak, rezultati ovog istraživanja ukazuju na određene probleme koji se ne smeju zanemariti, naročito ako se želi intenzivnije razvijati kruzing turizam: gužva koju većina građana oseti svakodnevno u mnogim turističkim destinacijama tokom sezone, polarizacija stavova kada je u pitanju uticaj turizma na kvalitet života lokalne zajednice te težnja da se broj kruzera ograniči u letnoj sezoni. Dobijeni rezultati šalju i sledeći rani znak upozorenja gradskoj upravi i turističkom sistemu grada Dubrovnika, ali i svim onim destinacijama koje aspiriraju na značajniji rast kruzing turizma:

- da se protokom turista i uopšteno njihovom aktivnošću treba sistemski upravljati,
- da treba kontinuirano pratiti način na koji turizam utiče na lokalno stanovništvo te,
- da ekonomske i društvene koristi od turizma i kruzing turizma trebaju biti sistemski praćene te stanovništvo o njima pravovremeno informisano, kako bi se osiguralo da ova tolerantnost prema nekim negativnim uticajima turizma koju lično osećaju bude uravnotežena sa spoznajom ekonomske koristi koju ova aktivnost donosi celokupnoj zajednici.

Svako ponašanje koje umanjuje uravnoteženost sistema smatra se neodrživim. Međutim, do saznanja da li je sistem uravnotežen ili nije, može se doći samo *ex post*. Naime, tek posle poremećaja možemo sa sigurnošću zaključiti kako se ekosistem ponaša, tj. da li je održiv ili nije. Najviše što se pre poremećaja može dati, jeste manje ili više uspešna procena. Za monitoring uticaja kruzing turizma trebalo bi raditi periodične *ex post* envajromentalne ocene uticaja i ocene socijalnog uticaja. Na osnovu toga bi se utvrđivali ciljevi, prioritetne aktivnosti i očekivani envajromentalni i socijalni učinci.

Disney Cruise Line je prihvatio kriterijum ekološke održivosti kao jedan od ciljeva razvojne politike, a uspešnost mera se ogleda u izbegavanju akcidentnih situacija koje ugrožavaju ravnotežu ekosistema.

Envajromentalno odgovorno poslovanje *D.C.L.* ima vrlo dobre rezultate koji se mogu poboljšati uz pomoć novih tehnoloških dostignuća i edukacijom gostiju koji dolaze na *D.C.L.* brodove. *D.C.L.* brodovi za razliku od brodova *R.C.L.* i *C.C.L.* imaju dobre sisteme prerađivanja otpadnih voda. Postoje nova tehnološka dostignuća koja omogućavaju da se štetne materije u otpadnim vodama svedu na nulu. *D.C.L.*, *R.C.L.* i *C.C.L.* bi morali obavezno da ugrade najmodernije sisteme za prerađivanje otpadnih voda bez obzira na njihovu poprilično visoku cenu. U bliskoj budućnosti kruzing industrija bi morala početi koristiti prirodni gas kao izvor energije za propulsione motore svojih brodova, jer bi se na taj način smanjila ukupna emisija štetnih gasova sa brodova. Za razliku od brodova svetskih vodećih kompanija *C.C.L.* i *R.C.L.* brodovi u floti *D.C.L.* imaju odlične sisteme tretiranja balastnih voda putem ozonizacije, filtracije, toplote, deoksigenizacije i korišćenjem ultravioletnih zraka za sterilizaciju balastnih voda. *C.C.L.* i *R.C.L.* bi se morali ugledati na envajromentalno odgovorno poslovanje *D.C.L.* i pod hitno uključiti se u akcije fondacija za zaštitu životne sredine.

Envajromentalnom edukacijom svojih gostiju na primeru *Castway Cay* ostrva, *D.C.L.* šalje snažnu poruku o permanentnom očuvanju i oporavku celovitosti eko sistema na Zemlji sa posebnim naglaskom na biodiverzitet i prirodne procese koji podržavaju život. Najmlađi gosti *D.C.L.* kroz envajromentalne radionice aktivno učestvuju na polju održavanja ekološke održivosti i promovisanju otvorene razmene i široke primene prikupljenih znanja. Envajromentalno odgovornim načinom poslovanja *D.C.L.* za razliku od *C.C.L.* i *R.C.L.* sprečava prirodne štete kao najbolji metod za zaštitu životne sredine.

Već u današnjici, isključivo i samo dobrim menadžmentom i visokom envajromentalnom svešću se mogu očuvati prirodna bogatstva turističke destinacije. *D.C.L.* konstantno unapređuje svoje metode poslovanja na svojim brodovima i na *Castaway Cay* ostrvu kako bi bili što envajromentalnije prihvatljiviji, *D.C.L.* se ne zaustavlja samo na lokalnoj zajednici *Castaway Cay* već širi envajromentalnu svest i uticaj na sve delove zemaljske kugle.

Sagledavanjem trenutnog stanja kruzing turizma kroz iznete rezultate ovog istraživanja, uočava se visok nivo pozitivnih uticaja na održivi razvoj turizma i turističkih destinacija uključenih u ovaj vid turizma. U poslednje vreme postoji snažna inicijativa vodećih kruzing kompanija ka envajromentalno odgovornom načinu poslovanja. *D.C.L.* je jedna od retkih kompanija koja je uspeła da envajromentalno odgovoran način poslovanja inkorporira u svoj menadžment kvaliteta.

Imajući u vidu Porterov model podeljene vrednosti (shared value), *D.C.L.* kompanija bi mogla da bude jedan od lidera primene ovog modela u kruzing industriji - merenje ekonomske, envajromentalne i socijalne vrednosti (efekta) poslovanja na okruženje.

Rezultati obavljenog istraživanja potvrdili su polaznu hipotezu da kruzing turizam može imati veliki pozitivni ili negativni uticaj na održivi razvoj turizma, naročito na turističke destinacije uključene u ovaj vid turizma. Takođe, rezultatima obavljenog istraživanja je potvrđeno da postoje dobri primeri održivog razvoja kruzing turizma, koji podjednako podražavaju održivi razvoj oba tipa turističkih destinacija u kruzing turizmu - kruzera i primorskih i ostrvskih destinacija uključenih u kruzing turizam.

Slika 7



Izvor: Aleksandar Radić

7. LITERATURA

1. A Manual for Evaluating the Quality Tourist Destinations and Services (2003), Enterprise DG Publication, http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/index_en.htm.
2. Business Research and Economic Advisors „Economic impact of the passenger cruise industry on the Caribbean“ 2001 .
3. Boniface B., Cooper C. “Worldwide destination: „The geography of Travel and Tourism“ Third Edn. Butterworth –Heinemann, Oxford 2001.
4. Butler M. „Worldwide Cruise Ship Activity“ World Tourism Organisation, Madrid 2003.
5. Cruise Line International Association (C.L.I.A.) „The Overview Spring“ 2010.
6. Atherley K. A., 2003. Cruise Industry-Related Challenges Facing the Caribbean Destinations. Inter-American Committee on Ports. CIDI/CIP/doc. 135/03. OAS, Washington D.C
7. Copeland C., (2008). Cruise Ship Pollution: Background,Laws and Regulations, and Key Issues. <http://www.ncseonline.org/NLE/CRSreports/07Dec/RL32450.pdf>.
8. Calvia Local Agenda 21; The Sustainability of a Tourist Municipality Plan of Action (10 strategic lines of action and 40 initiatives), <http://www.calvia.com/Pages/Idiomas/Ingles/Pages/ayun/itown/agl21/iagl21.pdf>
9. Camp R. C. (1989) Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Leads to Superior Performance. Milwaukee, WI: ASQC Quality Press.
10. Disney Cruise Line Community Report 2009
11. Dwyer L.; Douglas N. and Livaic Z. 2004. Estimating the Economic Contribution of a Cruise Ship Visit. Tourism in Marine Environments, Vol. 1, pp. 5-16
12. Šamić M. „ Kako nastaje naučno djelo“ Sarajevo 1972.
13. Pečujlić M. „Metodologija društvenih nauka“ Beograd 1976.
14. Goričar J. „Sociologija - Osnovi marksističke opšte teorije o društvu“ XI izmenjeno i dopunjeno izdanje Beograd 1981.
15. Eccles G., Costa J.(1996): „Perspectives on Tourism Development “, International Journal of Contemporary Hospitality Management, vol. 8, br. 7, 44-51
16. European Commission, (2004), Early warning system for identifying declining tourist destinations, and preventive best practices, (Venezia-Innsbruck: Enterprise Publications).
17. European Commission, (2000), Towards quality urban tourism; Integrated quality management (IQM) of urban tourist destinations, (Bruxelles: Enterprise Directorate-General Tourism Unit).
18. Klein R. (2003). Cruising Out of Control: The cruise industry, the environment, workers, and Maritimes. Canadian Center for policy alternatives-Nova Scotia. <http://www.policyalternatives.ca>
19. Wikipedia, (2008). Cruise ship pollution. http://en.wikipedia.org/wiki/Cruise_ship_pollution
20. WTTC, 2004. The Caribbean. The Impact of Travel & Tourism on Jobs and the Economy. London, United Kingdom.
21. www.f-cca.com
22. Alaska Cruise Ship Initiative (2000). Report of the Work Groups: Wastewater and Solid Waste Handling; Air Emissions; Oil Spills;EnvironmentalLeadership.Juneau,Alaska: Department of Environmental Conservation.

23. Beverley W. (2002.). How Badly do Ships Pollute Halifax?. Halifax Daily News, December 15, 2002.
24. Bluewater Network (2000). Petition to EPA Administrator Carol M. B. on March 17, 2000. www.bluewaternet.org
25. Bluewater Network i Friends of the Earth (2006). Cruise ships – more ships, more passengers, more pollution. www.bluewaternet.org
26. Bluewater Network i Friends of the Earth (2006). Ship air pollution. www.bluewaternet.org
27. Bluewater Network i Friends of the Earth (2006). Whale striking: an Emerging Crisis.
28. Bradley M. B., Tramell F. (2006) Sources and Magnitude of Economic Impacts on a Local Economy. U Cruise Ship Tourism, editor Ross K. D., CABI, 2006.
29. British Columbia Near-shore Habitat Loss Work Group (2001). A Strategy to Prevent Coastal Habitat Loss and Degradation in the Georgia Basin. Victoria: Government of British Columbia.
30. Business Research and Economic Advisors (BREA) (2001.) The Contribution of the North American Cruise Industry to the U.S. Economy in 2002. Studija napravljena za International Council of Cruise Lines.
31. California Regional Water Quality Control Board, San Francisco Region (2000).
32. Canestrelli E., Costa P. (1991.). Tourist Carrying Capacity: A Fuzzy Approach. Annals of Tourism Research, Vol. 18, No. 2.
33. Centre for Regional and Tourism Research (2005). Cruise tourism in the Baltic and Bothnian Sea – A pilot study on maritime tourism. Danska.
34. Chesworth, N. (2006). The Cruise Industry and Atlantic Canada: A case Study. Cruise Ship Tourism, Editor Ross K. D., CAB International 2006.
35. Clark R.B. (1986). Marine Pollution. Oxford: Clarendon Press.
36. Cruise Control: A Report on How Cruise Ships Affect the Marine Environment.
37. Cruise Industry News Annual, 2004., <http://cruiseindustrynews.com>.
38. Cruise Junkie (2006). Pollution and Environmental Violations and Fines, 1992 – 2005.
39. Cruise Line International Association (CLIA) (2005). 2004 Fall Overview. New York.
40. Cruise Line International Association (CLIA) (2005.) Cruise Lines Ride the Wave of Unprecedented Growth, CLIA, 2005., <http://www.cruising.org/CruiseNews>.
41. Cruise Line International Association (CLIA) (2006.). Cruise Industry Reports Double-Digit Growth in Second Quarter 2006. 2006., <http://www.cruising.org/press/press-kits/news>.
42. Cruise Ship Ballot Initiative (2006). Responsible Cruising in Alaska. <http://www.responsiblecruising.org/>
43. Cruise ship industry not a panacea for port cities. Nova Scotia Office, BC Office. 25. 9. 2003. www.policyalternatives.ca.
44. Cruising: New trends in cruising, Edge Publishing group, 2005.
45. Discover Cruises - Annual Cruise Review Passenger Shipping Association.
46. Dowling R. K. (2006.). The Cruising Industry. U Cruise Ship Tourism, Editor Ross K. D., CAB International 2006., str. 8.
47. Državni zavod za statistiku RH. Kružna putovanja stranih brodova u Republici Hrvatskoj. Priopćenja 4-4-9 za 2002., 2003., 2004., 2005. i 2006.
48. Državni zavod za zaštitu prirode (2005). Nacionalna ekološka mreža. www.cro-nen.hr
49. European Cruise Council (2006.). Statistics 2005.

50. Eurostat (2007) Database Transport. <http://epp.eurostat.cec.eu.int>.
51. FCCA (2006.). Cruise Industry Overview – 2006. Florida-Caribbean Cruise Association, <http://www.fcca.com/downloads/overview2006.pdf>.
52. Florida-Caribbean Cruise Association (2001.). Caribbean Cruise Conference & Trade Show in Aruba, Listopad 2001. Press Release. <http://www.fcca.com/PressReleases/01conferencewrapup.html>
53. Wild G.P. (International) Limited: Passenger port development, Dubrovnik, 2002.
54. Wild G.P., B&A, ALG and IAAG: Port of Dubrovnik Passenger Port Redevelopment – Final Draft.
55. G.P.Wild (International) Limited and Business Research & Economic Advisors (2007). Contribution of cruise tourism to the economies of Europe. Cruise Europe and MedCruise, February 2007.
56. Cohen C. (2006). Campaign to Safeguard Americas Waters (C-SAW): Earth Island Institute.
57. Cohen C. (2006). Campaign to Safeguard Americas Waters (C-SAW): Overview of Cruise Ship Facts, Criminal History, Regulatory Status and Threats to the Environment. Earth Island Institute. www.earthisland.org
58. Halter M. B. (2006.) The Importance of Cruise Tourism in Europe. UNWTO European Conference, Vilnius, Lithuania, 2nd March 2006.
59. Harte J., Holdren C., Schneider R., Shirley C. (1991). Toxics A – Z. Berkeley: University of California Press.
60. ICCL (2003) The cruise industry – 2002 economic summary. Arlington, Virginia.
61. Institut za turizam (2005.) Stavovi i potrošnja nautičara u Hrvatskoj - TOMAS Nautika 2004.
62. Institut za turizam (2005.). Stavovi i potrošnja turista u Hrvatskoj – TOMAS 2004.
63. Institut za turizam (2006.). Baza podataka turističkog prometa temeljena na mjesečnim podacima turističkog prometa DZS-a
64. Institut za turizam (2006.). Stavovi i potrošnja putnika i članova posade na kružnim putovanjima brodom u Hrvatskoj u 2006. godini - TOMAS Brodska kružna putovanja 2006.
65. Jaakson R. (2004). Beyond the Tourist Bubble? Cruiseship Passengers in Port. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No. 1.
66. James J., Fanning C. (2006.). When One Size Doesn't Fit All. U *Cruise Ship Tourism*. Editor Ross K. D., CAB International.
67. Kesić B., Jugović A. (2002). Desetogodišnji plan razvoja lučkog sustava RH 2001.-2011., Zagreb.
68. Kesić B., Jugović A. (2006). Menadžment pomorskoputničkih luka, Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka.
69. Klarić Z., Kušen E., Dragičević M. (1997.). Guidelines for carrying capacity assessment for tourism in Mediterranean coastal areas. - Split : Priority Actions Programme Regional Activity Centre, MAPPAPRAC
70. Klein R. (2006.). Turning Water into Money: The Economics of the Cruise Industry. U *Cruise Ship Tourism*. Editor Ross K. D., CAB International.
71. Klein R. A. (2003.) Cruise Ships - The Industry's Dark Side. *ConsciousChoice*. 2003. www.consciouschoice.com/2003/cc1602/cruiseblues1602.html.
72. Klein R. A. (September 2003). Charting a Course: The Cruise Industry, the Government of Canada, and Purposeful Development. Canadian Centre for Policy Alternatives, Ottawa.
73. Kušen E. (1992) Turistička atrakcijska osnova, Institut za turizam, Zagreb.

74. Linda N., Kwan I. (2001). Cruise Control: Regulating Cruise Ship Pollution on the Pacific Coast of Canada. West Coast Environmental Law.
75. Loper C. (2005). Overview of the socioeconomic impacts of cruise tourism. Proceedings of the 14th Biennial Coastal Zone Conference, New Orleans, Louisiana, July 17 to 21, 2005.
76. Adams M. (2002). U.S. Keeps Wary Eye on Cruise Ships for More Pollution. USA Today.
77. Abbot M.L. (20.3.2005). California toughens its laws on ships' waste dumping. LA Times.
78. McCalla R. J., Charlier J. J. (2006.). Round-the-world Cruising: A Geography Created by Geography? U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. D., CAB International.
79. McKenzie Wilson Network Partnership Group (April 2004). Cruise Tourism in the North East of England.
80. MedCruise Constitution, Article I, MedCruise 25th general Assembly, Genova, 2004.
81. Herz M., Davis J. (2002). Cruise Control – A report on How Cruise Ships Affect the Marine Environment. The Ocean Conservancy.
82. Moloney R.: The economic contribution of the Port of Cork's cruise ship business to Ireland – An input-output analysis. www.briefings.com/cdps/cditemcfm?NID=858
83. Murray T. J. (2005.). The Impact of Cruise Ship Tourism on Local Economies. Panel CZ 05. Proceedings of the 14th Biennial Coastal Zone Conference, New Orleans, Louisiana, SAD, 2005.
84. National Statistical Service of Greece, <http://www.statistics.gr/>.
85. Papatheodorou A. (2006.). The Cruise Industry: AN Industrial Organization Perspective. U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. D., CAB International.
86. Passenger Shipping Association: Discover Cruises – Annual cruise review, 2006.
87. Foschi P.L. (2006.). The Cruising Market. 5th European Tourism Forum. Kipar, 2006.
88. Plastic Wastes at Sea. Washington, dc: National Academy Press.
89. Queensland tourism: Cruise destinations - a how to guide, 2006.
90. Chandarana R. (2002.). Ships Dumping Bilge Are Slaughtering Birds Off Canada. Reuters News Service.
91. Rawlings T. (1999.). Ecology and Ballast-Mediated Transfer of *Vibrio Cholerae*.
92. O'Neal R., The Citizen. http://www.bluewaternet.org/campaign_ss_cruises.shtml
93. Robbins D. (2006.). Cruise Ships in the UK and North European Market: Development Opportunity or Illusion for UK Ports? U Cruise Ship Tourism, Editor Ross K. D., CAB International 2006.
94. Rogers C.S., McLain L., Zulo E. (1988). Damage to Coral Reefs in Virgin Islands National Park and Biosphere Reserve from Recreational Activities. Coral Reefs, 2.
95. Klein R.A. (2003). Cruising – Out of Control: The Cruise Industry, The Environment, Workers, and the Maritimes. Canadian Centre for Policy Alternatives – Nova Scotia.
96. Royal Caribbean International (1998). Environmental Report.
97. San Francisco Estuary Project. How Boat Sewage Discharges Affect the Environment. B.H. Kay (1989). A State of the Environment Report: Pollutants in British Columbia's Marine Environment: A status report. Environment Canada.
98. ShipPax STATISTICS & Outlook '06.

99. Foulknes A.: The Impact of Cruise Ships on Small Bahamian Islands.
www.bahamapundit.com/2006/05/the_impact_of_c.html
100. Sirius-CCI (1995), Profil et Depenses des Croisieristes venant dans les ports de Cote d'Azur, Direction des Ports et des Centres Routiers, Nice.
101. Strategija razvitka Hrvatske – Pomorstvo, Hrvatska u 21. stoljeću, Zagreb, 2002.
102. Dobson S., Gill A. (2006). Environmental Policy Challenges for the Cruise Industry: Case Studies from Australia and USA. U Cruise Ship Tourism. Editor Ross K. D., CAB International 2006.
103. The International Ecotourism Society (2004). Eco Currents. TIES, Washington D.C.
104. UNWTO (2003.). Worldwide cruise ship activity report. UN World tourist organization, 2003.
105. US Environmental Protection Agency (1999). Nature of Discharge Report: Gray Water.
106. Why You Should Avoid Big Cruise Ships <http://www.juneaucrondahls.com>
107. Wood, R. E. (2004). Cruise Ships: Deterritorialized Destinations. U Tourism and Transport. Editor Lumsdon, L. i Page, S. J. Elsevier, 2004.
108. <http://global.mdccruises.com>
109. <http://travel.ninemsn.com.au/article.aspx?id=59261>
110. <http://www.apb.es/en>
111. <http://www.costacruise.com>
112. <http://www.cruise-japan.jp/>