

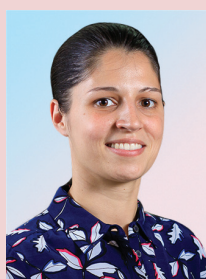
ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

DOI: 10.15838/esc.2018.5.59.12

УДК 656.6, ББК 65.37

© Налетина Д., Ачкач И., Вулетич А., Петляк К., Штулец И.

Развитие линейных морских пассажирских перевозок в Республике Хорватия



**Дора
НАЛЕТИНА**
Загребский университет
Загреб, Хорватия, 10000,
пл. Дж. Кеннеди, 6
E-mail: dora.naletina@efzg.hr



**Кристина
ПЕТЛЯК**
Загребский университет
Загреб, Хорватия, 10000,
пл. Дж. Кеннеди, 6
E-mail: kpetljak@efzg.hr



**Ивана
АЧКАР**
Kaufland Hrvatska Lp.
Загреб, Хорватия, 10000,
Školski prilaz, 1
E-mail: ivana.ackar@gmail.com



**Ивана
ШТУЛЕЦ**
Загребский университет
Загреб, Хорватия, 10000,
пл. Дж. Кеннеди, 6
E-mail: istulec@efzg.hr



**Анте
ВУЛЕТИЧ**
Загребский университет
Загреб, Хорватия, 10000,
пл. Дж. Кеннеди, 6
E-mail: avuletic2@net.efzg.hr

Для цитирования: Развитие линейных морских пассажирских перевозок в Республике Хорватия / Д. Налетина, И. Ачкач, А. Вулетич, К. Петляк, И. Штулец // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. Т. 11. № 5. С. 182-197. DOI: 10.15838/esc.2018.5.59.12

For citation: Naletina D., Ačkar I., Vuletić A., Petljak K., Štulec I. Development opportunities of liner maritime passenger traffic in the Republic of Croatia. *Economic and Social Changes: Facts, Trends, Forecast*, 2018, vol. 11, no. 5, pp. 182-197. DOI: 10.15838/esc.2018.5.59.12

Аннотация. Основная проблема, рассматриваемая в статье, касается анализа морских пассажирских портов в Республике Хорватия и влияния этого вида морских перевозок на туризм в стране. Линейные морские пассажирские перевозки имеют важное значение для развития прибрежной экономики, особенно туризма и торговли, а также предотвращают миграцию островного населения. Соответственно, необходимо инвестировать в модернизацию линейных пассажирских судов, чтобы реагировать на сложные зимние условия плавания, а продление туристического сезона приведет к более частым пассажирским рейсам. С учетом того, что морские пассажирские перевозки на лайнерах представляют большую значимость в Хорватии, проведенные исследования были конкретно направлены на эту сферу. Для достижения поставленных в статье целей проведены вторичные и первичные исследования. Целью первичного исследования было изучение удовлетворенности потребителей услугами линейных морских пассажирских перевозок в Хорватии и выявление возможностей для дальнейшего совершенствования. В качестве инструмента исследования использовался структурированный опросник. Опрос проводился в течение сентября 2017 года, объем выборки – 119 респондентов. Результаты исследования свидетельствуют о том, что большая часть респондентов считает необходимым увеличение количества рейсов. Кроме того, они согласны с тем, что высокое качество морских пассажирских перевозок является необходимым условием для надлежащего развития жизни и туризма на островах Хорватии. Результаты показывают, что респонденты не удовлетворены предложением дополнительных услуг во время поездки и отметили, что цены на дополнительные услуги, а также цены на билеты слишком высокие. Крайне важно увеличить количество рейсов в будущем и обеспечить выход некоторых новых конкурентов на хорватский рынок линейных пассажирских перевозок.

Ключевые слова: Хорватия, морской транспорт, линейные пассажирские перевозки, морские пассажирские порты, туризм.

Введение

За последнее десятилетие объем морских пассажирских перевозок в мире значительно увеличился. Современные пассажирские комплексы являются предпосылкой для оптимальной работы и развития линейных морских пассажирских перевозок и круизов. Адекватный и хорошо организованный морской пассажирский комплекс имеет решающее значение для развития многих дополнительных услуг, связанных с морскими пассажирскими перевозками, что в первую очередь способствует модернизации туристического предложения и развитию туризма [1]. В целях удовлетворения потребностей в регулярных пассажирских перевозках от начального до конечного пункта (портов) в морском судоходстве развилось линейное пассажирское судоходство, где пассажирские перевозки вышли на свой рынок. Линейные морские пассажирские перевозки реализуются на ограниченных региональных рынках, где поездки, парусные маршруты и порты погрузки и разгрузки являются постоянными и заранее определенными [2]. Линейные пассажирские перевозки осуществляются в соответствии с действующими национальными и междуна-

родными правилами и нормами. Участниками данного вида перевозок являются судоходные компании, пассажиры и брокеры (посредники) по предоставлению транспортных услуг [3]. Исключительно важную роль в привлечении грузов и развитии морских портов играют линейные судоходные компании, предоставляющие глобальные услуги линейных перевозок [2].

Наличие транспортного комплекса, функционирующего в соответствии с потребностями экономики на определенной территории является одним из основных условий развития [4]. Одной из важнейших предпосылок развития перевозок и туризма, удовлетворением потребностей пассажиров в транспорте занимаются морские пассажирские порты. Можно стимулировать здоровое развитие системы пассажирских портов путем внедрения политики порта в соответствии с целями и мерами общей экономической политики страны. Порты представляют ценность для судоходных компаний и поставщиков посреднических услуг. Это места, где осуществляется управление судами и грузами с достижением эксплуатационной эффективности [5]. Современные морские порты особенно важны для общего экономического благо-

состояния конкретного региона [6]. Развитые страны давно осознали, что расширение портов и портовых систем является одной из важнейших предпосылок развития национальной экономики, т. е. экономики гравитационной зоны конкретного порта. Порты представляют собой часть транспортной системы страны, в которой аккумулируется весь трафик. Порты функционируют в соответствии с основополагающими экономическими принципами предоставления адекватных услуг при минимальных затратах и содействии глобальному расширению экономики [7]. Учитывая растущую конкуренцию в судоходстве, предоставление высококачественных услуг, которые бы удовлетворяли потребности клиентов, имеет решающее значение для поддержания и выживания компании. Как правило, судоходная компания может удовлетворить своих клиентов, предлагая высококачественные услуги или широкий ассортимент услуг. Одним из способов отличиться от конкурентов является предоставление качественных услуг [8].

Цель статьи заключается в изучении удовлетворенности потребителей услугами пассажирских перевозок на лайнерах в Республике Хорватия и разработке рекомендаций в отношении будущего развития. Для достижения поставленной цели были проведены вторичные и первичные исследования. После вступительной части следует глава, более подробно разъясняющая линейное судоходство, его недостатки и меры по дальнейшему развитию отрасли в Республике Хорватия. Третья глава дает обзор существующих исследований, в четвертой главе поясняется инструмент, используемый в первичном исследовании, представлены результаты исследования и перечислены ограничения и предложения для будущих исследований.

Понятие и характеристика линейных морских пассажирских перевозок

Линейные морские пассажирские перевозки — это особый вид пассажирских перевозок от порта до порта с использованием специальных судов, действующих на ограниченных региональных рынках, где существует потребность в непрерывных перевозках. Одной из ключевых предпосылок развития туристического и пассажирского транспорта являются морские пассажирские порты. Экономический потенциал хорватских морских портов характеризуется

выгодным географическим положением. Экспедиторы играют важную роль в организации линейных перевозок, являясь инициаторами и руководителями данного вида эксплуатации судов [9]. При линейных перевозках грузовые сборы формируются в виде тарифов, причем существует два вида тарифов: классовые тарифы, установленные для конкретных групп товаров, и товарные тарифы, установленные для каждого вида груза отдельно [10].

Экономический потенциал хорватских морских портов основан на выгодном географическом положении. Конкурентное преимущество хорватских морских портов по сравнению с другими портами Евросоюза может быть объяснено расположением Адриатического моря, что обеспечивает наиболее эффективное и кратчайшее транспортное сообщение материковой части Хорватии с восточным Средиземноморьем, а также странами Азии и Восточной Африки через Суэцкий канал. Объем перевозок в морских портах зависит от их геотранспортного положения, площади их гравитационных зон, размера портовых мощностей, инфраструктуры и субструктуры, объема линейных перевозок, организации портовых операций и компетентности портового персонала [11]. В Хорватии 409 портов, открытых для общественного транспорта, 95 из которых имеют по крайней мере одно регулярное паромное сообщение [12]. В Хорватии открыто шесть портов для общественного транспорта, представляющих особый (международный) экономический интерес для страны: в Риеке, Задаре, Шибенике, Сплите, Плоче и Дубровнике [13]. Хорватские морские порты были интегрированы в обширную сеть европейских транспортных коридоров, которая признана в качестве потенциала развития для обеспечения торговых потоков на внутреннем, европейском рынке, а также на мировом рынке. Это также позволяет трансформировать портовые системы в современные логистические и распределительные центры [12].

В области морского транспорта общественный транспорт является важным фактором прибрежных линейных перевозок, поскольку он обеспечивает регулярное сообщение между островами и материковой частью, а также между островами. Без этого устойчивое развитие островов во внутренних и территориальных водах Хорватии было бы невозможно. В Хор-

ватии общественный транспорт в прибрежном линейном морском сообщении обеспечивает регулярное судоходство между островами (73 островных порта) и материком (22 материковых порта). Общественный транспорт в прибрежных зонах нерентабелен и потому субсидируется из бюджетных средств в тех случаях, когда судоходные компании не могут покрыть фактические расходы из своих доходов. Судоходные компании, осуществляющие линейные перевозки, предоставляют транспортные услуги на основании концессионных договоров или договоров на оказание государственных услуг, которые судоходные компании заключают с агентством по прибрежным линейным перевозкам. Система общественного транспорта включает 56 государственных линий (27 паромных линий, 16 скоростных паромных линий (катамаран) и 13 регулярных линий). Система обслуживается 13 судоходными компаниями с флотом из 77 судов: 17 пассажирскими судами, 17 скоростными пассажирскими судами и 42 паромами. Крупнейшей линейной судоходной компанией является Jadrolinija Rijeka, полностью принадлежащая государству в системе 12 частных судоходных компаний [12]. Из 13 судоходных компаний, осуществляющих линейные перевозки, Jadrolinija занимает первое место. Его доля составляет 86,4% от общего объема пассажирских перевозок и 89,7% – в объеме всех перевозок. На втором месте – Rapska plovidba с гораздо меньшей долей в пассажирских перевозках (6,2%) и 10,3% в общем объеме перевозок.

Линейные пассажирские перевозки играют исключительно важную роль в развитии прибрежной экономики, в частности туризма и торговли. Это имеет решающее значение для предотвращения миграции с островов и вли-

яет на государственный баланс из-за доходов от иностранных пассажиров. Для устойчивого развития страны важно обеспечить устойчивое развитие островов и предотвратить дальнейший отток островного населения. В соответствии с этим линейный пассажирский транспорт имеет решающее значение для развития островов, перевозки осуществляются в общей сложности 56 общественными судоходными рейсами, что имеет решающее значение для всей страны [12]. Важными факторами, оказывающими положительное влияние на морские перевозки, являются традиция соединения островов с материком и друг с другом, а также опыт, знания, непрерывное транспортное сообщение, безопасность и хорошая организация. Хорватские морские пассажирские перевозки характеризуются [14]:

- 1) постоянным ростом спроса,
- 2) политикой, направленной на развитие островов,
- 3) обновлением пассажирского флота при поддержке правительства,
- 4) государственными субсидиями для убыточных рейсов.

Для экономической и, следовательно, туристической валоризации островов залива Кварнер, являющихся одними из наиболее часто посещаемых в Адриатическом море, транспортные связи с прилегающим материком всегда играли решающую роль. В прошлом эти связи поддерживались с помощью пароходов, сегодня же важнейшую роль играет паромное сообщение. Сочетание паромного и автомобильного сообщения позволило включить острова в транспортную систему Хорватии. Транспорт исключительно важен для достижения интеграции островов с материком, т. е. объединения всей территории страны для демографического

Таблица 1. Основные руководящие принципы морских пассажирских перевозок

Морские пассажирские перевозки	
Основные элементы	Базовая инфраструктура
1. Моряки и другие работники пассажирских судоходных компаний. 2. Пассажирские суда как средство транспорта. 3. Море как маршрут движения. 4. Пассажиры и транспортные средства как объекты морских перевозок.	1. Строительство и обслуживание морских пассажирских портов (пассажирских терминалов). 2. Строительство и обслуживание системы сигналов и других устройств и оборудования в начале и конце маршрута.
Источник: Delibašić T, Vidučić V. Međuviznost putničkog morskog brodarstva i turizma u Hrvatskoj. Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci: časopis za ekonomsku teoriju i praksu. 2003, Rijeka: Faculty of Economics, University of Rijeka, 21(2), p. 80.	

оживления островов, а также для обеспечения экономического роста островов и сферы туризма [15]. Сфера туризма тесно связана с транспортом. Без транспортного обслуживания не может существовать сфера туризма, поскольку транспортное обслуживание всегда ей предшествует. Транспорт и туризм имеют важное значение для повышения благосостояния людей, обеспечивая их транспортными услугами, и следовательно, связывая их и давая возможность использовать другие материальные, духовные и культурные ценности. Обе эти сферы положительно влияют на другие отрасли экономики [16].

Линейные пассажирские перевозки имеют важное значение для улучшения демографической ситуации на островах Хорватии. Линейные пассажирские перевозки должны учитывать потребности жителей островов, живущих там постоянно, и тех, кто периодически их посещает (туристы и владельцы домов отдыха), многие из которых остаются там на более длительный срок и приобретают такие же потребности, как и постоянные жители.

Для демографического развития хорватских островов в XX веке характерна депопуляция (1921–1990-е гг.), вызванная длительной эмиграцией с островов в связи с проводимой государственной политикой, поддерживающей индустриализацию. Важно также отметить, что согласно большинству исследователей, увеличение числа жителей в последнее десятилетие XX века происходило за счет того, что многие хорваты объявили свои дома отдыха местом своего проживания [17]. По данным переписи населения, домашних хозяйств и жилищ 2011 года, численность населения на хорватских островах была равна 124 955 человек, что составило всего 2,07% по сравнению с 2001 годом [18, 19]. В период с 2011 по 2014 год был достигнут незначительный прирост (2,4%) населения хорватских островов, в первую очередь за счет многочисленных мер развития и активизации деятельности и инвестиций в острова [20]. За последние несколько лет официальных данных по-прежнему нет, но ожидается сокращение численности жителей из-за эмиграции жителей и отсутствия веры в изменения в образе жизни. Безусловно, важно отметить, что стоимость жизни на хорватских островах значительно выше, чем на материке. Также жите-

лей островов не радует количество линейных перевозок и высокие цены на услуги компаний, осуществляющих линейные перевозки. Даже государственные субсидии не оказывают существенного влияния на удержание населения на островах. Если рассмотреть численность населения на отдельных островах, то очевидна тенденция к снижению на более мелких островах. Важно также отметить, что общее число жителей островов значительно возросло в результате миграции более старшего и экономически неактивного населения.

Одной из особенностей морского пассажирского судоходства является его сезонность, оказывающая негативное влияние на организацию пассажирских рейсов. Отрицательный аспект проявляется в высокой технологической перегрузке старых судов и большой продолжительности рабочего дня членов экипажа. Положительным аспектом сезонности является возможность получения транспортными компаниями значительных доходов, что позволяет вести хозяйственную деятельность в межсезонье, когда расходы превышают доходы. Крупнейшими проблемами, с которыми сталкиваются судоходные компании в области линейных перевозок в Хорватии, являются неблагоприятная возрастная структура флота, высокие цены на топливо в общих транспортных расходах и значительные сезонные колебания. Техническая, технологическая и организационная неполноценность по отношению к портам развитых стран, медленные портовые операции, незначительные инвестиции в модернизацию портовых мощностей и их плохое техническое обслуживание снизили привлекательность и конкурентоспособность хорватских портов. Наиболее запущены малые порты, обслуживающие потребности местных жителей; инвестиции в них облегчили бы перевозку грузов и пассажиров между островами и материком, а также между островами. Самое большое ограничение в развитии морских пассажирских перевозок в основном связано с низким спросом на судоходные мощности в межсезонье, т. е. с проблемой сезонности.

Линейное судоходство в Хорватии оказалось в кризисном состоянии из-за замены грузовых судов полуконтейнеровозами и контейнеровозами и безответственных ростовщических кредитов, что привело к банкротству крупнейшего

отечественного грузоотправителя Croatia Line, а также некоторых других небольших судоходных компаний. Это нанесло серьезный удар по некогда сильному линейному флоту, а за счет национальной экономики значительно сократились и линейные перевозки в отечественных портах. Существуют и другие ограничения для дальнейшего развития судоходства, наиболее очевидными из которых являются: отсутствие инвестиций и оборотного капитала, неблагоприятный курс обмена, отток работников и экспатов в развитые страны, низкие инвестиции в исследования и развитие современных технологий, сильная конкуренция отдельных отраслей судоходства в развитых странах на мировом рынке, регулярные конъюнктурные колебания, кризисы и спады, значительное замедление технического и технологического развития некоторых отраслей судоходства как следствие Отечественной войны и длительные низкие капиталовложения, недостаточная координация и несоответствие компетенций правительства в руководстве некоторыми отраслями [21]. В Республике Хорватия самым большим недостатком линейных морских пассажирских перевозок является монопольное положение компании Jadrolinija — компании пассажирских и грузовых перевозок. Jadrolinija со своими высокими ценами, медленной модернизацией флота и отсутствием судов в высокий сезон влияет на пассажиров и создает для туристов плохой образ Хорватии. Так и Jadrolinija с ее монополистической политикой подавляет небольшие судоходные компании и делает невозможной справедливую конкуренцию. Все больше и больше туристов из Европы решают поехать на побережье Хорватии, большинство из них выбирают путешествие автомобильным транспортом. Туристы, выбирающие острова Хорватии в качестве пункта назначения, являются наиболее значимыми пользователями линейных морских пассажирских перевозок, и поэтому важно обеспечивать хорошую транспортную связь морских пассажирских портов с туристическими районами. Морские пассажирские перевозки зависят от успешности туристического сезона, особенно на островах Хорватии. Как уже отмечалось, одним из сдерживающих факторов развития морских пассажирских перевозок является недостаточный спрос на транспортные

мощности в межсезонье. Проблема сезонности может быть смягчена за счет продления сезона и снабжения островов, внимание должно быть направлено на туристов с более высокой покупательной способностью. В связи с этим модернизация линейных пассажирских судов необходима для навигации в тяжелых зимних условиях, а продление туристического сезона приведет к более частым рейсам. Для усиления контроля над бюджетом, т. е. исключительно высокими привилегиями населения островов в Хорватии, агентством по прибрежным линейным перевозкам запустил проект информатизации прибрежных морских перевозок (SEOP). Система SEOP вводит больший контроль над привилегиями пассажиров, а также над грузоотправителями. Упрощается приобретение билетов, привилегии жителей островов определяются особым видом островного пропуска, обеспечиваются предпосылки для ведения точного учета и контроля количества пассажиров и транспортных средств и использования бюджетных ресурсов.

В контексте прибрежных пассажирских линейных перевозок были поставлены цели и соответствующие меры, касающиеся [12]:

Цель 1: совершенствования системы предоставления государственных услуг по соединению островов с материком и друг с другом в целях содействия устойчивому развитию островов на основе развития социально устойчивой, экономичной, эффективной системы общественных морских перевозок в Хорватии.

— мера 1: пересмотреть систему линейных перевозок (линейную систему, соотношение паромных, традиционных и скоростных паромных и катамаранных рейсов);

— мера 2: увязать прибрежные морские линейные перевозки с другими видами перевозок в соответствии с транспортной стратегией в Хорватии;

— мера 3: создать эффективную и прозрачную систему льготного транспорта для населения и экономики островов.

Цель 2: предоставление государственных услуг на основе принципов безопасности, стабильности, пунктуальности и товарности.

— мера 1: информирование о прибрежных морских перевозках, что позволит повысить прозрачность бизнеса и доступность услуг;

– мера 2: планирование и строительство выделенных судов для рейсов, соединяющих малые острова без дорожной инфраструктуры;

– мера 3: стимулирование развития и использования новых технологий в линейных морских перевозках, а также использование экологических судов в системе морских перевозок.

Обзор литературы

В зарубежной научной литературе существуют исследования, посвященные анализу рынка судоходства – *стратегии конкуренции* (Davies J.E. [21], Evangelista P., Morvillo A. [23], Panayides P.M., Cullinane K. [24], Midoro R., Musso E., Parola F. [25], Cariou P. [26], Lin D.Y., Huang C.C., Ng M. [27], Yuen K.F., Thai V.V., Wong Y.D. [28], *интеграция портов – стратегические союзы* (Ryoo D.K., Thanopoulou H.A. [29], Midoro R., Pitto A.A. [30], Song D.W., Panayides P.M. [31], Frémont A. [32], Notteboom T., Rodrigue J.P. [33]; Agarwal R., Ergun Ö [34], Panayides, P.M., Wiedmer R. [35], Hirata E. [36], *качество услуг в отрасли* (Thai V.V. [36], Miremedi A., Ghalamkari S., Sadeh F. [38]; Huang S.T., Bulut E., Duru O. [39]; Shin Y., Thai V.V. [40]; Han S. и др. [41], Shin Y. и др. [42].

Yuen K.F. и Thai V.V. [8] проанализировали качество услуг и удовлетворенность потребителей линейных морских перевозок. В исследовании они указывают, что удовлетворенность потребителей определяется как когнитивная, аффективная реакция на предоставление услуг; опыт потребителей сравнивается с их ожиданиями от услуги. Качество услуг определяется четырьмя ключевыми параметрами: надежностью, скоростью, обратной связью и ценностью. Решающее различие между качеством услуг и удовлетворенностью потребителей заключается в том, что качество относится к самому ядру управления предоставлением услуг, в то время как удовлетворенность отражает опыт, который потребители приобретают, получая эту услугу. Улучшение качества, не основанное на потребностях потребителей, не приведет к удовлетворенности потребителей. В связи с этим они отмечают, что качество услуги может рассматриваться только как одно из предварительных условий удовлетворенности потребителей [8].

Линейные судоходные компании определяют услуги, которые оказываются в соответствующее время как приоритетные, т.е. не их цену, а стоимость. Таким образом, можно предположить, что дифференциация на основе услуг, оказываемых в соответствующее время, более эффективна, чем управление затратами [8].

Othelius J. и Wemmert U. [43] провели анализ потребностей потребителей и качества услуг на примере ведущей компании контейнерных перевозок Maersk Line. В ходе исследования были проанализированы два сегмента потребителей – прямые потребители и экспедиторы. Результаты показали, что потребители определяют приоритеты и устанавливают потребности по-другому. Хотя клиенты выражали потребности подобным образом, их восприятие того, что представляет из себя потребность и как ее нужно удовлетворять, различно. В соответствии с этим представление о том, что считается качественной услугой, различается как между потребителями, так и между двумя сегментами потребителей. Кроме того, в исследовании были представлены различия в предоставлении услуг на различных этапах в компании Maersk Line, которые существуют из-за того, что потребности потребителей не были удовлетворены. Разница в предоставлении услуги и удовлетворенности потребителей услугой присутствует, если потребности не включены в услугу. Таким образом, поставки на Maersk Line не полностью удовлетворяли потребности потребителей. Кроме того, различия в «предоставлении» услуг нет, если услуга обеспечивает удовлетворение потребностей, хотя потребители не понимают, как потребности будут удовлетворены во время обслуживания. Такое несоответствие означает несоответствие между предложением услуги в Maersk Line и восприятием потребителями того, что фактически предоставлено. Прямые покупатели поставляли свои товары с меньшим количеством поставщиков, чем экспедиторы. Кроме того, они не имеют столько знаний и возможностей для решения проблем, которые могут возникнуть во время транспортировки. Прямые покупатели в большей степени зависят от морских транспортных средств, чем от клиентов транспортных компаний. В результате отношения на основе доверия стали более важными, чем такие факторы, как эффективность и цена для данного сегмента потребителей [44].

Miremadi A., Ghalamkari S. и Sadeh F. [38] изучили удовлетворенность потребителей качеством обслуживания в этой сфере в Иране. В ходе исследования был проведен анализ качества обслуживания наиболее известных судоходных компаний, например, IRISL (судоходная компания Исламской Республики Иран) и морской зоны, действующих портов и транспортных компаний. Целью исследования было измерить ожидания и восприятие потребителей отрасли в Иране путем реализации модели SERVQUAL. Результаты показали, что существует значительное расхождение между ожиданиями потребителей и восприятием менеджеров иранских портов. Более того, исследование показало, что такие факторы, как инвестиции и мониторинг в разные периоды, помогают улучшить общее состояние иранских портов. Неоднозначность процессов приводит к конфликту в предоставлении услуг, поэтому необходимы комплексные системы контроля для предотвращения расхождений и переопределения процессов. Исследование предполагает проведение углубленных маркетинговых исследований по оценке услуг на периодической основе, наряду с обучением квалифицированного персонала, который бы углублял свои знания для того, чтобы в конечном итоге создать модель маркетинговой стратегии для удовлетворения потребностей потребителей в иранских портах [34].

В ходе исследования качества услуг в сфере морских перевозок в Азии было проведено сравнение многочисленных ведущих компа-

ний, были установлены ключевые факторы реализации качества услуг. Среди ряда технических мер внедрение стандартов ISO 9001 стало значительным фактором удовлетворенности потребителей. Внедрение стандарта ISO 9001 может обеспечить доверие потребителей к услугам линейной доставки. По этой причине стратегии и стандарты очень важны для судоходных компаний. В *таблице 2* приведены результаты эмпирического исследования, проведенного в странах Азии, отражены требования потребителей, в том числе два наиболее важных требования: более дешевое обслуживание и более короткое транзитное время. Кроме того, очевидна необходимость сочетания логистических возможностей для совершенствования деятельности. Акцент на более диверсифицированные услуги может значительно повысить удовлетворенность потребителей и избежать конкуренции цен на транспорт на рынке морских перевозок [39].

Обзор отечественной литературы показал, что до настоящего времени было проведено два исследования, которые касаются морских пассажирских линейных перевозок. Таким образом, проблематика одной статьи направлена на исследование управления и качества услуг судоходства на скоростных международных линиях в Хорватии. Исследование показало, что важно стандартизировать предложения продуктов питания и блюд в части регулирования индивидуальных блюд по меню или ежедневных меню. Предложение должно основываться на

Таблица 2. Наиболее важные требования потребителей/клиентов при выборе транспортной компании

Важность	Требования потребителей
1	Более дешевые услуги
2	Сокращение времени, необходимого для перевозки грузов
3	Охрана грузов
4	Меньше времени для таможенной службы
5	Своевременные рейсы
6	Квалифицированный персонал
7	Интермодальные перевозки
8	Быстрая реакция на требования
9	Система отслеживания грузов
10	Простой документооборот
11	Репутация
12	Более короткое время обработки груза

Источник: Huang S. T., Bulut E., Duru O.. Service quality assessment in liner shipping industry: an empirical study on Asian shipping case. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 2015, vol. 7 (2), p. 233.

пожеланиях и предпочтениях пассажиров, что может быть достигнуто при непрерывной системе проведения опросов, т. е. сборе информации об удовлетворенности пассажиров предлагаемым ассортиментом, а также качеством обслуживания и ассортиментом продуктов питания в соответствии с современными тенденциями здорового питания [44]. В другой статье рассматриваются предпочтения клиентов в выборе типа и размера судна на примере округа Далмация-Сплит, где были опрошены три группы респондентов: пассажиры, капитаны дальнего плавания (навигация по линиям рассматриваемого района – Далмация-Сплит) и эксперты в области судоходства. Наибольшее значение пассажиры придавали регулярному обслуживанию рейса с минимальными остановками движения в течение года (23%), поддержанию рейса в течение всего года (15%), на третьем месте – скорость рейса (13%) [45]. Результаты исследований, проведенных среди капитанов, показали, что наибольшее значение придается техническим и технологическим характеристикам судна на рейсе (18% опрошенных) и состоянию портов (17%). Третье исследование проводилось среди 28 экспертов в сфере морских пассажирских перевозок, где были рассмотрены пять групп критериев: институциональный, гидрометеорологический, технический, технологический, экономический и социокультурный. Наибольшее значение придавалось гидрометеорологическим условиям (30%) и сезону, во время которого осуществляется рейс, а наименьшее – социокультурным особенностям (10%) [45].

Исследование удовлетворенности потребителей морским пассажирским линейным транспортом в Республике Хорватия

Инструменты исследования и сбор данных

Морские перевозки в Хорватии, как и во многих других странах, играют важную роль в транспортном сообщении. Они обеспечивают как функционирование национальной и международной торговой системы, так и связь островов с материком. Можно сказать, что линейное судоходство, помимо ограниченных возможностей использования воздушного транспорта, является единственным связующим звеном между хорватскими островами и материком. О важности морских линейных перевозок в Хорватии лучше всего свидетельствует тот факт, что

13,53 млн. пассажиров в 2017 году было перевезено морским и прибрежным транспортом [19].

В рамках настоящей статьи было проведено первичное исследование с использованием вопросника в качестве инструмента исследования. Исследование проводилось на основе метода сбора данных через Интернет путем размещения анкеты в сети Facebook. В исследовании приняли участие респонденты со всей Хорватии, мужчины и женщины старше 18 лет с разным уровнем образования (*табл. 3*).

Исследование проводилось в сентябре 2017 года; величина выборки – 119 респондентов. Опрос состоял из 12 вопросов. Первая часть вопросника включала вопросы с одним вариантом ответа, другая – состояла из высказываний, касающихся морских линейных пассажирских перевозок, в которых респондентам предлагалось выразить свою степень согласия. Они могли указать свой уровень согласия по шкале 1–5, где 1 = совсем не согласен, 2 = не согласен, 3 = затрудняюсь ответить, 4 = согласен, 5 = полностью согласен. Вопросы также учитывают социально-демографические факторы, такие как возраст, пол, место жительства, образование, должность и ежемесячный доход. Цель опроса заключалась в том, чтобы представить выводы об удовлетворенности потребителей пассажирскими морскими перевозками в Республике Хорватия, т. е. о том, в какой степени пользователи линейных перевозок удовлетворены количеством рейсов, качеством услуг и организацией, вежливостью персонала и ценами на билеты.

В исследовании приняли участие 119 респондентов, но один из респондентов пропустил вопросы, связанные с социально-демографическими характеристиками, таким образом, в общей сложности было 118 респондентов: 43 мужчины и 75 женщин. Большинство респондентов принадлежало к возрастной группе от 26 до 35 лет, только два респондента были моложе 18 лет, и не было ни одного респондента в возрасте от 46 до 55 лет. Среди общего числа респондентов большинство (42) имеют высшее образование (колледж, университет), нет ни одного респондента без квалификации (без начального образования). Большинство респондентов трудоустроены: по бессрочному трудовому договору (57) или с помощью студенческой службы (20), только двое из них работают

Таблица 3. Социально-демографические характеристики респондентов

		Число
Пол	Мужчины	43 (36,44%)
	Женщины	75 (63,56%)
Возраст	Младше 18	2 (1,69%)
	18–25	55 (46,61%)
	26–35	49 (41,53%)
	36–45	11 (9,32%)
	46–55	0 (0,00%)
	Старше 56	1 (0,85%)
Уровень образования	Без низшего уровня квалификации/без начального образования	0 (0,00%)
	Начальное образование	3 (2,54%)
	Квалификация (три года профессионального училища)	1 (0,85%)
	Высокая квалификация (четыре года профессионального училища или гимназии)	37 (31,36%)
	Учащийся	29 (24,58%)
	Высшее образование	42 (35,59%)
Занимаемая должность	Кандидат/доктор наук	6 (5,08%)
	Занятые; бессрочный трудовой договор	57 (48,31%)
	Занятые; срочный трудовой договор	13 (11,02%)
	Частичная занятость	6 (5,08%)
	Работа через студенческий сервис (SC)	20 (16,95%)
	Неофициальная занятость	2 (1,69%)
	Самозанятость	3 (2,54%)
Безработные	17 (14,41%)	
Источник: составлено автором на основе полученных данных.		

неофициально, трое – самозаняты, а шесть – частично заняты (см. табл. 3). Среди общего числа респондентов 90,76% проживают в Загребе или его окрестностях, 0,84% – на севере Хорватии: в Славонии, Истрии, Приморье и Горски-Котаре. Нет ни одного респондента из Лики, Кордуна или Бановины.

Результаты исследования

Большинство респондентов (94,02%) на вопрос «Как часто Вы пользуетесь морским пассажирским линейным транспортом (паромами) в Хорватии?» ответили, что они путешествуют от одного до четырех раз в год, 3,42% – раз в неделю, 2,56% – раз в месяц, и ни один из респондентов не путешествует ежедневно. Большинство респондентов сказали, что причиной их поездок были праздники (79,49%), 10,26% – командировки, 9,40% – визиты к родственникам и 0,85% – другие причины. Большинство респондентов путешествуют с семьей (41,03%), 40,17% – с друзьями, 11,97% – в одиночку, и только 6,84% из них путешествуют с организованной группой. Большинство респондентов считают, что в разгар туристического сезо-

на должно быть больше рейсов, таким образом, будет меньше пробок, период ожидания между рейсами сократится. В пик сезона очень большое число туристов, планирование рейсов затруднено, нет рейсов с островов в ночное время. Меньшее число респондентов считают, что нет смысла вводить дополнительные рейсы, потому что их достаточно во время туристического сезона. Небольшое число респондентов затруднились ответить на вопрос.

В таблице 4 показана степень согласия с высказываниями, касающимися морских пассажирских перевозок, где 1 = полностью не согласен, 2 = не согласен, 3 = затрудняюсь ответить, 4 = согласен, 5 = полностью согласен. На основании полученных результатов можно сделать однозначный вывод, что 50% опрошенных полностью согласны с утверждением о том, что «в разгар туристического сезона должно быть введено больше рейсов». Большинство респондентов (63,56%) полностью согласны с утверждением, что «качество морского пассажирского транспорта является необходимым условием для развития жизнедеятельности

Таблица 4. Степень согласия респондентов с высказываниями, касающимися услуг морских пассажирских перевозок

Высказывания	1	2	3	4	5	Средневзвешенное значение
Во время туристического сезона должны быть введены дополнительные рейсы	6,78%	8,47%	16,10%	18,64%	50,00%	3,97
Качество морских пассажирских перевозок является необходимым условием развития жизнедеятельности и туризма на островах	5,08%	1,69%	11,86%	17,80%	63,56%	4,33
Во время туристического сезона рейсы хорошо организованы и время ожидания между рейсами удовлетворительное	5,93%	18,64%	40,68%	28,81%	5,93%	3,1
Пассажирские суда устарели и нуждаются в модернизации	5,08%	4,24%	28,81%	35,59%	26,27%	3,74
Качество услуг во время рейсов плохое и неудовлетворительное	7,63%	16,95%	38,98%	26,27%	10,17%	3,14
Цены на дополнительные услуги (питание, напитки) слишком высокие	1,69%	5,08%	24,58%	27,12%	41,53%	4,02
В ближайшее время необходимо ввести продажу онлайн-билетов	3,39%	0,85%	6,78%	11,02%	77,97%	4,59
Я удовлетворен соотношением цены и качества услуг, предоставляемых во время рейсов	3,39%	27,12%	53,39%	12,71%	3,39%	2,86
Я доволен вежливостью персонала во время поездок	4,24%	8,47%	44,07%	34,75%	8,47%	3,35
Я бы чаще пользовался услугами морского пассажирского транспорта, если бы цены на билеты были ниже	5,93%	9,32%	28,81%	24,58%	31,36%	3,66
Необходимо повысить конкурентоспособность большинства существующих рейсов.	8,55%	5,13%	29,08%	27,35%	29,91%	3,65
Источник: составлено автором на основе полученных данных.						

и туризма на островах». 40,68% респондентов не смогли однозначно оценить утверждение о том, что «во время туристического сезона рейсы хорошо организованы и время ожидания между рейсами удовлетворительное», 35,59% респондентов согласны с тем, что «суда для пассажирских перевозок устарели и нуждаются в модернизации». Большинство респондентов затруднились оценить высказывание о том, что «качество услуг во время рейсов плохое и неудовлетворительное» (38,98%), и что «я удовлетворен соотношением цены и качества услуг, предоставляемых во время рейсов» (53,39%), «Я доволен вежливостью персонала во время поездок» (44,07%). Большинство респондентов полностью согласны с тем, что цены на дополнительные услуги (продукты питания, напитки) на рейсах слишком высокие, и что в ближайшее время необходимо ввести продажу билетов

онлайн. Большинство также полностью согласны с тем, что они будут чаще пользоваться услугами морского пассажирского транспорта, если цены на билеты будут ниже, и с тем, что необходимо повысить конкурентоспособность большинства существующих рейсов.

В ходе оценки недостатков большинство респондентов ответили, что самым большим недостатком является длительное время ожидания (44,92%), стоимость билета (34,75%), недостаточная вместимость судна (16,95%). 3,39% опрошенных указали «что-то другое», из которых только четверо написали причины. Один респондент указал в качестве причины недостаточное количество рейсов в сутки, еще один – затрудняется ответить, еще один – не видит никаких недостатков. Никто из респондентов не указал, что проблема – в невежливом персонале.

Ограничения и рекомендации

Проведенное исследование удовлетворенности пользователей услугами морских пассажирских перевозок в Хорватии имеет определенные ограничения. Основное ограничение связано с отсутствием исследований по этой теме в стране, а также с устаревшими данными, в связи с чем данные трудно сопоставить с данными других исследований. Учитывая тот факт, что исследование проводилось с помощью онлайн-опросника, на исследование мог повлиять метод сбора данных, поскольку невозможно контролировать условия, в которых респонденты отвечают на вопросы. Также существует проблема того, четко ли были сформулированы вопросы. Кроме того, анкета проводилась *в режиме онлайн*, и можно предположить, что в ней не смогли принять участие многие, в основном пожилые люди, лица с более низким уровнем образования и более низким уровнем зарплаты. Следует отметить, что исследование проводилось в сентябре, когда количество туристов на хорватском побережье сокращается.

Для проведения исследования без ограничений должна быть составлена бумажная анкета, исследование должно проводиться в пик туристического сезона, особенно с середины июля до середины августа. Бумажные опросники следует распространять среди туристических бюро в городах и поселках, где осуществляются морские пассажирские перевозки, они могли бы сотрудничать с судоходными компаниями и распространять анкеты среди туристов во время поездки или перед посадкой. Необходимо будет перевести вопросник на английский и немецкий языки, чтобы вопросы задавались на трех языках. Однако для проведения такого рода исследований без каких-либо ограничений необходимы дополнительные финансовые средства и больше времени для сбора и анализа данных.

В последующих работах планируется анкетирование руководителей линейных судоходных компаний, а также капитанов лайнеров. Ввиду огромной важности государственных органов в разработке мер в отношении хорватских островов и линейного судоходства, безусловно, необходимо опросить ключевых лиц, разрабатывающих эти программы. Таким образом, рассмотрение всех заинтересованных сторон позволит сделать полную оценку состояния линейных перевозок в Хорватии.

Выводы

Прибрежное линейное судоходство – это особая форма судоходства, использующая специальные суда, такие как пассажирские суда типа го-го, катамараны и классические пассажирские суда для перевозки пассажиров и транспортных средств. Пассажирское судоходство можно разделить на линейное и круизное: линейное судоходство играет важную роль в соединении островов с материком и между собой, и в развитии экономики островов, в то время как круизное судоходство имеет большое значение для удовлетворения туристических потребностей.

Учитывая, что Хорватия имеет развитое побережье и многочисленные острова и является туристическим направлением, пассажирские лайнеры являются важной предпосылкой для развития прибрежного региона и предотвращения миграции с островов. Этот вид транспорта в Хорватии осуществляется пассажирскими судами типа го-го и высокоскоростными пассажирскими судами. Морские пассажирские перевозки зависят от динамики и успешности туристического сезона, в первую очередь на островах. Одним из основных сдерживающих факторов развития морских пассажирских перевозок является недостаточный и неустойчивый спрос на них, что приводит к недостаточному использованию судовых мощностей, т. е. большим колебаниям в зимние и летние месяцы, что делает многие рейсы невыгодными и нуждающимися в государственной поддержке. Помимо сезонности в хорватском судоходстве возникают и другие проблемы, такие как неблагоприятная возрастная структура флота, недостаточное количество пассажирских рейсов в течение сезона, монопольное положение крупнейшей судоходной компании (Jadrolinija), перегруженность транспортной инфраструктуры и отсутствие инвестиций и оборотных средств. Для решения этих вопросов очень важно продлить туристический сезон и разнообразить предложение на островах, инвестировать в модернизацию судов, увеличить количество рейсов в разгар сезона, ослабить монопольное положение в транспортной сфере и повысить конкурентоспособность, построить подъездные пути, объездные автострады и прочую дорожную инфраструктуру.

Важной предпосылкой функционирования пассажирских перевозок и условием удовлетворения потребностей потребителей являются пассажирские порты, которые в той или иной степени привлекают пассажиров услугами и их разнообразием. Морские пассажирские порты для внутренних и международных перевозок должны быть оборудованы для линейных и паромных перевозок, а также для обеспечения удобной навигации круизных судов. Порты обладают большим экономическим потенциалом и занимают важное место в национальной экономике Хорватии и международных пассажирских перевозках. В Хорватии открыто шесть портов для общественного транспорта, представляющие особый (международный) экономический интерес для страны: в Риеке, Задаре, Шибенике, Сплите, Плоче и Дубровнике и 13 различных судоходных компаний, крупнейшей из которых является Jadrolinija.

Проведенное исследование удовлетворенности потребителей услугами морских пассажирских перевозок позволило сделать вывод о том, что, по мнению большинства респондентов, следует вводить большее число рейсов, поскольку это позволит ослабить перегружен-

ность транспортной инфраструктуры и сократить время ожидания, поскольку планирование затруднено и не приводит к появлению ночных рейсов с островов. Кроме того, большинство респондентов считают, что качество морских пассажирских перевозок имеет решающее значение для развития туризма на островах и что суда устарели и нуждаются в модернизации. Большинство респондентов утверждают, что персонал на судах вежливый, но качество услуг неудовлетворительно, а цены на услуги и билеты завышены. Большинство респондентов стали бы чаще пользоваться услугами морских пассажирских перевозок, если бы цены на билеты были ниже, они поддерживают высокую конкуренцию на большинстве существующих рейсов, а также идею о покупке билетов онлайн. Благодаря обширным знаниям и опыту в области судоходства, постановлению правительства о субсидировании нерентабельных рейсов и «стратегии развития судоходства и комплексной морской политики в Республике Хорватия на период с 2014 по 2020 годы», морское пассажирское сообщение в Хорватии имеет значительные перспективы для успешного развития в будущем.

Литература

1. Jugović A., Kesić B., Jakomin I. Organizacija i razvoj pomorsko-putničkih luka. *Informatologia*, 2007, vol. 40 (2), pp. 146-152.
2. Glavan B. *Ekonomika morskog brodarstva*. Zagreb: Školska knjiga. 1992. 246 p.
3. Kesić B., Jugović A. *Menadžement pomorskoputničkih luka*. Rijeka: Pomorski fakultet. 2006. 240 p.
4. Bardal A.B. The Transport Complex of the Far East: Development Trends and Economic Role. *Economic and Social Changes: Facts, Trends, Forecast*, 2018, vol. 11 (2), pp. 24-36. DOI: 10.15838/esc.2018.2.56.2.
5. Robinson R. Ports as elements in value-driven chain systems: the new paradigm. *Maritime Policy & Management*, 2002, vol. 29 (3), pp. 241-255. DOI: 10.1080/03088830210132623.
6. Hlača B., Rudić D., Hirnig S. Rail Transport-An Important Factor in the Port of Rijeka Development. *PROMET-Traffic & Transportation*, 2010, vol. 22 (5), pp. 379-388. DOI: 10.7307/ptt.v22i5.203.
7. Vilke S. Značenje tržišnog pristupa za razvitak luka. *Pomorski zbornik*, 2003, vol. 41 (1), pp. 337-359.
8. Yuen K.F., Thai V.V. Service quality and customer satisfaction in liner shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 2015, vol. 7 (2/3), pp. 170-183. DOI: 10.1108/IJQSS-02-2015-0024.
9. Bendeković J., Aržek Z. *Transport i osiguranje*. Zagreb: Mikrorad. 2008. 391 p.
10. Mitrović F. *Ekonomika pomorstva*. Split: Pomorski fakultet u Splitu. 2007. 123 p.
11. Žuvela I. Konceptija i strategija razvitka pomorskog gospodarstva Hrvatske. *Pomorski zbornik*, 2000, vol. 38 (1), pp. 11-60.
12. Ministry of the Sea, Transport and Infrastructure. *Strategija pomorskog razvitka i integralne pomorske politike Republike Hrvatske za razdoblje od 2014. do 2020. godine. 2014, May*. Available at: http://www.mppi.hr/UserDocsImages/POMORSKA%20STARTEGIJA%20VRH%202207201%20web%2026-7_14.pdf (accessed: 10.09.2017.).

13. Ministry of the Sea, Transport and Infrastructure. *Luke*. Available at: <http://www.mppi.hr/default.aspx?id=480> (accessed: 23.04.2018.).
14. Delibašić T., Vidučić V. Međuovisnost putničkoga morskog brodarstva i turizma u Hrvatskoj. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci: časopis za ekonomsku teoriju i praksu*, 2003, vol. 21 (2), pp. 77-92.
15. Turk H., Mirković D. Trajekti u turističkoj valorizaciji kvarnerskih otoka. *Hrvatski geografski glasnik*, 1993, vol. 55 (1), pp. 135-148.
16. Vidučić V., Mitrović F., Tomašević M. Definiranje sinergijskog odnosa turističkih migracija i iskorištavanja kapaciteta linijskih putničkih brodova. *Informatologia*, 2008, vol. 41 (3), pp. 203-209.
17. Lajić, I., Mišetić, R. Demografske promjene na hrvatskim otocima na početku 21. stoljeća. Migracijske i etničke teme, 2013, vol. 29 (2), pp. 169-199. DOI: 10.11567/met.29.2.3.
18. Croatian Bureau of Statistics. Statistical Yearbook of the Republic of Croatia 2011, Year 43, December 2011. Available at: https://www.dzs.hr/hrv_eng/ljetopis/2011/sljh2011.pdf (accessed: 15.10.2018.).
19. Croatian Bureau of Statistics. Statistical Yearbook of the Republic of Croatia 2017, Year 49, December 2017. Available at: https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/ljetopis/2017/sljh2017.pdf (accessed: 15.10.2018.).
20. Romac, D. Čovjek po mjeri otoka ili otoci po mjeri investitora? 24.10.2017. Available at: <https://www.dw.com/bs/%C4%8Dovjek-po-mjeri-otoka-ili-otoci-po-mjeri-investitora/a-41084434> (accessed: 16.10.2018.).
21. Žuvela I. Konceptija i strategija razvitka pomorskog gospodarstva Hrvatske. *Pomorski zbornik*, 2000, vol. 38 (1), pp. 11-60.
22. Davies J.E. Competition, contestability and the liner shipping industry. *Journal of Transport Economics and Policy*, 1986, vol. 20 (3), pp. 299-312.
23. Evangelista P., Morvillo A. Cooperative strategies in international and Italian liner shipping. *International Journal of Maritime Economics*, 2000, vol. 2 (1), pp. 1-16. DOI: 10.1057/ijme.2000.3.
24. Panayides P.M., Cullinane K. Competitive advantage in liner shipping: a review and research agenda. *International Journal of Maritime Economics*. 2002, vol. 4 (3), pp. 189-209. DOI: 10.1057/palgrave.ijme.9100045.
25. Midoro R., Musso E., Parola F. Maritime liner shipping and the stevedoring industry: market structure and competition strategies. *Maritime Policy & Management*, 2005, vol. 32 (2), pp. 89-106. DOI: 10.1080/03088830500083521.
26. Cariou P. Liner shipping strategies: an overview. *International Journal of Ocean Systems Management*, 2008, vol. 1 (1), pp. 2-13. DOI: 10.1504/IJOSM.2008.017778.
27. Lin D.Y., Huang C.C., Ng M. The coopetition game in international liner shipping. *Maritime Policy & Management*, 2017, vol. 44 (4), pp. 474-495. DOI: 10.1080/03088839.2017.1295325.
28. Yuen K.F., Thai V.V., Wong Y.D. Corporate social responsibility and classical competitive strategies of maritime transport firms: A contingency-fit perspective. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 2017, vol. 98, pp. 1-13. DOI: 10.1016/j.tra.2017.01.020.
29. Ryoo D.K., Thanopoulou H.A. Liner alliances in the globalization era: a strategic tool for Asian container carriers. *Maritime Policy & Management*, 1999, 26(4), pp. 349-367. DOI: 10.1080/030888399286790.
30. Midoro R., Pitto A. A critical evaluation of strategic alliances in liner shipping. *Maritime Policy & Management*, 2000, vol. 27 (1), pp. 31-40. DOI: 10.1080/030888300286662.
31. Song D.W., Panayides P.M. A conceptual application of cooperative game theory to liner shipping strategic alliances. *Maritime Policy & Management*, 2002, vol. 29 (3), pp. 285-301. DOI: 10.1080/03088830210132632.
32. Frémont A. *Empirical evidence for integration and disintegration of maritime shipping, port and logistics activities*. OECD/ITF Joint Transport Research Centre Discussion Paper. 2009, no. 1, pp. 1-33. DOI: 10.1787/227565346707.
33. Notteboom T., Rodrigue J.P. Containerisation, box logistics and global supply chains: The integration of ports and liner shipping networks. *Maritime economics & logistics*, 2008, vol. 10 (1-2), pp. 152-174. DOI: 10.1057/palgrave.mel.9100196.
34. Agarwal R., Ergun Ö. Network design and allocation mechanisms for carrier alliances in liner shipping. *Operations research*, 2010, vol. 58 (6), pp. 1726-1742. DOI: 10.1287/opre.1100.0848.
35. Panayides P.M., Wiedmer R. Strategic alliances in container liner shipping. *Research in Transportation Economics*, 2011, vol. 32 (1), pp. 25-38. DOI: 10.1016/j.retrec.2011.06.008.
36. Hirata E. Contestability of Container Liner Shipping Market in Alliance Era. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 2017, vol. 33 (1), pp. 27-32. DOI: 10.1016/j.ajsl.2017.03.004.

37. Thai V.V. Service quality in maritime transport: conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 2008, vol. 20 (4), pp. 493-518. DOI: 10.1108/13555850810909777.
38. Miremadi A., Ghalamkari S., Sadeh F. Customer satisfaction in port industry (A case study of Iranian shipping). In *2011 International Conference on Sociality and Economics Development*, 2011, vol. 10, pp. 58-62.
39. Huang S.T., Bulut E., Duru O. Service quality assessment in liner shipping industry: an empirical study on Asian shipping case. *International Journal of Shipping and Transport Logistics*, 2015, vol. 7 (2), pp. 221-242. DOI: 10.1504/IJSTL.2015.067852.
40. Shin Y., Thai V.V. The Impact of Corporate Social Responsibility on Customer Satisfaction, Relationship Maintenance and Loyalty in the Shipping Industry. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 2015, vol. 22 (6), pp. 381-392. DOI: 10.1002/csr.1352.
41. Han S., Cao B., Fu Y., Luo Z. A liner shipping competitive model with consideration of service quality management. *Annals of Operations Research*, 2017, pp. 1-23. DOI: 10.1007/s10479-016-2386-y.
42. Shin Y., Thai V.V., Grewal D., Kim Y. Do corporate sustainable management activities improve customer satisfaction, word of mouth intention and repurchase intention? Empirical evidence from the shipping industry. *The International Journal of Logistics Management*, 2017, vol. 28 (2), pp. 555-570. DOI: 10.1108/IJLM-11-2015-0220.
43. Othelius J., Wemmert U. *Analysis of customer needs and service quality at a liner shipping company*, Gothenburg: Chalmers University of Technology, 2014, 108 p.
44. Šimundić B., Lovreković D. Menadžment i kvaliteta usluga brodskoga ugostiteljstva u Hrvatskoj. *Tourism and hospitality management*, 1997, vol. 3 (2), pp. 393-406.
45. Mrvica A. *Racionalizacija pomorskog povezivanja kopna i otoka te otoka međusobno u Republici Hrvatskoj*. Doctoral dissertation Rijeka: Faculty of Maritime Studies, 2015, 229 p.

Сведения об авторах

Дора Налетина – Ph.D. (экономика), доцент кафедры, Загребский университет (10000, Хорватия, г. Загреб, пл. Дж. Кеннеди, 6; e-mail: dora.naletina@efzg.hr)

Ивана Ачкач – магистр (экономика), финансовый аналитик в Kaufland Hrvatska k.d. (10000, г. Загреб, Školski prilaz, 1; e-mail: ivana.ackar@gmail.com)

Анте Вулетиц – Ph.D. (экономика), доцент кафедры, Загребский университет (10000, Хорватия, г. Загреб, пл. Дж. Кеннеди, 6; e-mail: avuletic2@net.efzg.hr)

Кристина Петляк – Ph.D. (экономика), доцент кафедры, Загребский университет (10000, Хорватия, г. Загреб, пл. Дж. Кеннеди, 6; e-mail: kpetljak@efzg.hr)

Ивана Штулец – Ph.D. (экономика), доцент кафедры, Загребский университет (10000, Хорватия, г. Загреб, пл. Дж. Кеннеди, 6; e-mail: istulec@efzg.hr)

Naletina D., Ačkar I., Vuletić A., Petljak K., Štulec I.

Development Opportunities of Liner Maritime Passenger Traffic in the Republic of Croatia

Abstract. The main issue addressed in this paper relates to the analysis of maritime passenger ports in the Republic of Croatia and the impact of this type of maritime transport on tourism in the Republic of Croatia. Liner maritime passenger traffic is important for the development of coastal economies, especially tourism and trade, in preventing the emigration of the island population. Accordingly, it is necessary to invest in the modernization of liner passenger ships in order to respond to the difficult winter conditions of sailing, and the prolongation of the tourist season would lead to more frequent passenger lines. Considering that the liner maritime passenger traffic represents a significant type of transport in Croatia, the conducted research was directed toward that segment specifically. In order to achieve the set goals

of this paper, the secondary and the primary research have been conducted. The aim of the primary research was to explore satisfaction of the consumers with the services of liner maritime passenger traffic in Croatia, and to identify possibilities for further improvements. A highly structured questionnaire has been used as the survey instrument. The survey was conducted during September 2017 on the sample of 119 respondents. Research results indicate that the major part of the respondents believe that it is necessary to increase the number of the lines. Also, they agree that high quality maritime passenger traffic is a prerequisite for adequate development of life and tourism on Croatian islands. Results reflect that respondents are not satisfied with the offer of additional services during the ride and they have marked that the prices of additional services, as well as the prices of the tickets are too high. It is crucial to increase the number of lines in the future and to ensure the entry of some new players on the Croatian market of liner passenger traffic.

Key words: Croatia, maritime transport, liner passenger transport, maritime passenger ports, tourism.

Information about the Authors

Dora Naletina – Ph.D. in Economics, Assistant Professor, University of Zagreb (6, J.F.Kennedy Square, Zagreb, 10000, Croatia; e-mail: dora.naletina@efzg.hr)

Ivana Ačkar – Master of Economics, Accounting Associate, Kaufland Hrvatska k.d. (1, Školski prilaz, Zagreb, 10000, Croatia; e-mail: ivana.ackar@gmail.com)

Ante Vuletic – Ph.D. in Economics, Assistant Professor, University of Zagreb (6, J.F.Kennedy Square, Zagreb, 10000, Croatia; e-mail: avuletic2@net.efzg.hr)

Kristina Petljak – Ph.D. in Economics, Assistant Professor, University of Zagreb (6, J.F.Kennedy Square, Zagreb, 10000, Croatia; e-mail: kpetljak@efzg.hr)

Ivana Štulec – Ph.D. in Economics, Assistant Professor, University of Zagreb (6, J.F.Kennedy Square, Zagreb, 10000, Croatia; e-mail: istulec@efzg.hr)

Статья поступила 02.07.2018.