

**UNIVERZA V MARIBORU
EKONOMSKO-POSLOVNA FAKULTETA
MARIBOR**

DIPLOMSKO DELO

**ORGANIZIRANJE TURISTIČNIH PREVOZOV
V PODJETJU IZLETNIK CELJE d.d.**

Študentka: Mateja Gerčar
Naslov: Ljubljanska 58, 3000 Celje
Številka indeksa: 81566486
Študij: redni
Program: visokošolski strokovni
Študijska smer: turizem
Mentor: dr. Klavdij Logožar, docent

Maribor, maj 2005

IZJAVA

Kandidatka GERČAR Mateja

absolventka študijske smeri: TURIZEM študijski program: POSLOVNA EKONOMIJA
izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala

pod mentorstvom dr. LOGOŽAR Klavdija, docenta in uspešno zagovarjala 07.06.2005.

Zagotavljam, da je besedilo diplomskega dela v tiskani in elektronski obliki istovetno in brez virusov.

Ekonomsko-poslovni fakulteti dovolim objavo diplomskega dela v elektronski obliki na spletnih straneh knjižnice. Hkrati dovoljujem, da ga lahko bralci uporabijo za svoje izobraževalne in raziskovalne namene s povzemanjem posameznih misli, idej, konceptov oziroma delov teksta iz diplomskega dela ob upoštevanju avtorstva in korektnem citiranju.

V Celju, dne 09.06.2005

Mateja GERČAR

ZAHVALA

Zahvaljujem se podjetju Izletnik Celje d.d., predvsem g. Darku Šafariču za pomoč ter vse posredovane informacije, svojemu mentorju dr. Klavdiju Logožarju za pomoč in svetovanje pri pisanju diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi svojim domačim in Jerneju za podporo in razumevanje.

PREDGOVOR

Pri izbiri teme za diplomsko nalogo sem se odločila za temo, ki proučuje turistične avtobusne prevoze. Pritegnila me je, ker se prepletata prevoz in turizem. Proučevanje te teme se mi je zdelo zanimivo tudi zato, ker je v večini virov dan poudarek na linijskih prevozi in zelo malo na turističnih. Nekako pa mi je bližja tudi zato, ker sem v Izletniku Celje d.d. opravljala obvezno prakso in se s to tematiko že srečala.

Da bi podjetja, ki se ukvarjajo z avtobusnimi prevozi v turistične namene, dosegla vrh uspešnosti, in tam tudi ostala, morajo marsikaj postoriti. Predvsem morajo prisluhniti zahtevam in željam potnikov, istočasno pa spremljati tudi dogajanje in napredek pri izdelavi avtobusov. Samo moderna, varna in kakovostno opremljena vozila so dovolj dobra, da jih ponudimo kot možen prevoz svojim uporabnikom. Pri tem pa ne smemo pozabiti na okolje, poskrbeti je potrebno, da odpadne, okolju nevarne materiale, skrbno zbiramo in jih nato oddamo službam, ki imajo potrebno koncesijo od države, da lahko delajo z nevarnimi odpadki.

Osnovni cilj podjetja, ki se ukvarja s turističnimi prevozi, mora vsekakor biti zadovoljen potnik. Da pa podjetje to doseže, mora najprej ugotoviti njegove želje in potrebe, kar pa najlažje ugotovi z rednim izvajanjem anket, kjer lahko uporabniki teh storitev povedo kaj jim je všeč, česa si želijo in kaj bi spremenili.

Na podlagi vseh trditev, ki sem jih zasledila v literaturi, me je zanimalo, koliko ljudje v bližnji okolici Celja dejansko uporabljajo avtobusne prevoze v turistične namene. Ugotovila sem, da ljudje občasno uporabljajo turistične prevoze, da pa bi jih več, če bi bile cene avtobusnih prevozov dostopnejše ter če bi bilo več avtobusnih linij v manjše turistične kraje v Sloveniji, kot npr. do zdravilišč, termalnih bazenov in smučišč.

Za „razvoj“ turističnih avtobusnih prevozov bi bilo potrebno, da bi bili le-ti bolj promovirani v medijih ter da bi podjetja znala predstaviti, kaj nudijo potnikom, kako varni so njihovi avtobusi ter da dajo potnikom oz. turistom vedeti, da so le-ti dobrodošli in zaželeni.

KAZALO

1 UVOD	6
1.1 Opredelitev področja in opis problema, ki je predmet raziskave.....	6
1.2 Namen, cilji in osnovne trditve.....	6
1.3 Predpostavke in omejitve raziskave.....	7
1.4 Uporabljene raziskovalne metode.....	8
2 SPLOŠNO O AVTOBUSNIH TURISTIČNIH PREVOZIH	9
2.1 Opredelitev turističnih prevozov ter potnikov.....	9
2.1.1 Opredelitev turističnih prevozov ter prevoza nasploh.....	9
2.1.2 Promet in turizem	10
2.1.3 Opredelitev potnikov	11
2.2 Prednosti in slabosti turističnih prevozov	13
2.3 Primernost voznega parka za izvajanje turističnih prevozov	14
2.4 Vrste potovanj in izletov, za katere je potreben turistični prevoz	15
2.4.1 Izleti s turističnim avtobusom	15
2.4.2 Večdnevna potovanja z avtobusom	16
2.4.3 Panoramska vožnja z avtobusom.....	16
2.4.4 Lokalne turistične linije	17
2.5 Predpisi, ki jih je potrebno upoštevati pri prevozu potnikov in prtljage.....	17
3 VARNOST TURISTIČNIH PREVOZOV IN NJIHOV VPLIV NA OKOLJE	19
3.1 Varnost v turizmu in avtobusnih turističnih prevozih.....	19
3.2 Vpliv prometa na okolje.....	20
4 TURISTIČNI PREVOZI V PODJETJU IZLETNIK CELJE d.d.	24
4.1 Predstavitev podjetja.....	24
4.2 Pomen turističnih prevozov za podjetje Izletnik Celje d.d.....	25
4.3 Vozni park podjetja za potrebe turističnih prevozov.....	27
4.4 Način pridobivanja potnikov ter določanje cene turističnih prevozov.....	28
4.5 Konkurenca podjetja na domačem trgu.....	29
4.6 Izobraževanje voznikov turističnih avtobusov.....	29

4.7 Načini varovanja okolja in varne vožnje.....	31
4.8 Predlogi za izboljšave v prihodnosti	32
5 UGOTOVITVE RAZISKAVE NA PODROČJU AVTOBUSNIH TURISTIČNIH PREVOZOV	34
5.1 Anketa in njen cilj.....	34
5.2 Analiza rezultatov ankete	35
5.3 Ugotovitve raziskave.....	44
6 SKLEP	46
POVZETEK.....	48
LITERATURA	49
VIRI	51
SEZNAM TABEL	52
SEZNAM SLIK	53
PRILOGE.....	54

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema, ki je predmet raziskave

V diplomskem delu smo predstavili ter raziskali turistične prevoze v podjetju Izletnik Celje d.d. Temeljna naloga turističnih prevozov je prevoz turistov od kraja, mesta ali države A do kraja, mesta ali države B. Raziskati in proučiti želimo, zakaj se ljudje, ko odhajajo na potovanja, odločajo za avtobusne prevoze ter na kakšen način podjetje Izletnik Celje d.d. pridobiva potnike; na kakšen način določa cene turističnih prevozov; kakšna je opremljenost njihovega prevoznega parka ter organiziranost turističnih prevozov nasploh.

Turizem postaja množični fenomen naše civilizacije, zato se vedno več ljudi odloča za potovanja, hkrati pa postajajo turisti tudi vedno bolj zahtevni. Želijo predvsem veliko stopnjo varnosti in udobja, zato se morajo vsi turistični prevozniki prilagajati željam turistov, če želijo da se bodo le-ti odločili ravno zanje. Zavedati se morajo prav tako, da so turističnim prevozom postali zelo konkurenčni osebni prevozi, zato morajo biti pripravljeni turistu ponuditi še več.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen diplomskega dela je analizirati področje turističnih prevozov, predvsem avtobusnih, ki postajajo, vsaj z vidika hitrosti ter cene, na nek način ogroženi, saj ljudje vedno bolj posegajo po letalskih ali osebnih prevozih. Namen diplomskega dela je prav tako ugotoviti, kaj ljudje mislijo o avtobusnih prevozih, ki so namenjeni za turistične prevoze ter kakšna je organiziranost turističnih prevozov v podjetju Izletnik Celje d.d..

Značilnost turističnih prevozov je prevoz oz. premeščanje ljudi (potnikov) in njihove prtljage iz enega v drug kraj. Značilnost avtobusnih prevozov je vsekakor tudi njihova varnost, hitrost, ekonomičnost, udobnost, točnost ter rednost prevozov. Hiter razvoj gospodarstva je vplival tudi na to, da je povpraševanje po turističnih prevozih vedno večje, saj se vedno več ljudi želi odmakniti od svojega vsakdana, zato se odpravljajo na razna potovanja, kjer si odpočijejo ter pridobijo nov zagon.

Da transportne organizacije pridobijo svoje konkurenčne prednosti, morajo poskrbeti, poleg prilagajanja svojih prevozov željam in potrebam potnikov, tudi za dodatno opremo v avtobusih, se pravi za čim večje udobje potnikov, ki postaja vedno večja prioriteta. Prav tako je pomembno, da so vozniki avtobusov urejeni, prijazni in varni vozniki, ki spoštujejo vse cestno-prometne predpise. Vsekakor je poleg ustrezne opremljenosti avtobusov ter prilagodljivosti prevozov konkurenčna prednost turističnih prevozov njihova cena ter seveda tudi primeren turistični vodnik, ki je del turističnih potovanj.

Cilji naloge so naslednji:

- opredelitev turističnih prevozov s poudarkom na avtobusnih prevozih v podjetju Izletnik Celje d.d.;
- raziskati organiziranje turističnih prevozov ter njihov pomen za podjetje Izletnik Celje d.d.;
- analizirati, zakaj se ljudje (potniki) odločajo za avtobusne prevoze ter kaj od le-teh pričakujejo;
- predstaviti prednosti in slabosti avtobusnih prevozov v turistične namene;
- raziskati, kakšna je prihodnost avtobusnih prevozov ter kakšne spremembe je potrebno na tem področju narediti.

Trditve, ki smo jih poskušali v diplomskem delu dokazati, izhajajo predvsem iz spoznanja, da ljudje čedalje več uporabljajo turistične prevoze, vendar se zanje odločajo na podlagi konkurenčnih prednosti, ki jih prevozna podjetja ponujajo. Želimo dokazati, da so avtobusni prevozi v turistične namene še vedno zelo zaželeni zaradi relativno nizkih cen prevozov. Trditve pa so naslednje:

- avtobusni turistični prevozi so še vedno najcenejši prevozi na destinacije ter relativno varni in hitri, udobni ter dostopni vsem slojem ljudi;
- turistični prevozi, med njimi seveda tudi avtobusni, predstavljajo zelo pomemben element v turizmu, saj brez njega niti ne bi mogli govoriti o turističnih aranžmajih ter seveda tudi same destinacije bi bile težje dostopne;
- razlika med javnim in turističnim prevozom seveda obstaja, in sicer glede na oddaljenost kraja, ki ga želi potnik doseči. Turistični prevozi so namenjeni predvsem turistom, ki želijo obiskati destinacijo, ki je bolj oddaljena, in seveda katerih namen je izvedeti kaj o kraju, ki ga bodo obiskali, videti njegove znamenitosti,... Razlika pa je tudi o sami opremljenosti avtobusov, saj morajo biti tisti, ki so namenjeni potovanju predvsem bolj udobni (bar, TV, WC, udobni sedeži,...);
- turizem in prevoz sta medsebojno povezana, saj brez pojava prevoza se turizem nebi mogel niti razviti;
- avtobusni prevozi so eden izmed večjih onesnaževalcev okolja.

1.3 Predpostavke in omejitve raziskave

Pod pojmom »turistični prevoz« potnikov razumemo premeščanje ljudi iz enega kraja, mesta ali države v drug kraj, mesto ali državo. Potniki postajajo zaradi razvoja tehnologije ter globalizacije čedalje bolj zahtevni, zato morajo podjetja, ki se ukvarjajo s prevozi potnikov narediti vse, da bi zadovoljila njihove potrebe in želje.

Predpostavljamo, da so vsi turistični prevozi, med njimi tudi avtobusni, pomembni predvsem za turistične agencije, da lahko na njihovi podlagi tržijo turistične aranžmaje. Marsikatera turistična agencija se na podlagi tega odloči za organiziranje lastnih prevozov, ali pa sklene s prevoznim podjetjem pogodbo o prevozu njenih turistov in se dogovorita za določeno provizijo.

Omejitve pri diplomski nalogi so predvsem skopost podatkov in literature o samih turističnih prevozih, saj dajejo avtorji različnih knjig več poudarka javnemu prevozu.

1.4 Uporabljene raziskovalne metode

Raziskava je poslovna, saj je diplomsko delo osredotočeno na organiziranje turističnih prevozov v podjetju Izletnik Celje d.d..

Uporabili smo dinamično metodo, saj smo preučevali pomen turističnih prevozov v podjetju danes ter kakšni so njihovi načrti za prihodnost.

V okviru deskriptivnega pristopa smo uporabili naslednje metode:

- metodo deskripcije, s pomočjo katere smo opisovali dejstva, procese in pojave v zvezi s turističnimi prevozi;
- metodo klasifikacije, kjer smo definirali pojme;
- metodo komparacije, s katero smo primerjali enaka ali podobna dejstva, pojave, procese in odnose med različnimi avtorji danega problema, da pridemo do morda novih spoznanj ali le do obogatitve dotodanjih.
- metodo kompilacije, saj smo v svojem delu prav tako povzeli opazovanja, spoznanja, stališča, sklepe in rezultate drugih avtorjev, zato smo tudi upoštevali pravila citiranja.

Podatke v zvezi z diplomsko nalogo smo pridobili preko interneta, raznih knjig, učbenikov ter vsekakor od samega podjetja Izletnik Celje d.d..

2 SPLOŠNO O AVTOBUSNIH TURISTIČNIH PREVOZIH

2.1 Opredelitev turističnih prevozov ter potnikov

2.1.1 Opredelitev turističnih prevozov ter prevoza nasploh

Avtobusno prevoznništvo (tudi turistični prevoz) spada med cestni transport, katerega delimo na cestni transport na krajše razdalje (lokalni prevoz) in na cestni daljinski transport. V transportu na krajše razdalje v manjših mestih je cestni transport (npr. avtobusni prevoz) praktično brez konkurence, vendar v velikih mestih pa jim že konkurira tirni transport (Logožar, Ogorelc 2002, 66).

Kot pravi Jakomin (2002, 30) je cestni prevoz gospodarska dejavnost premeščanja (prevažanja), prenosa blaga in potnikov z vsemi vrstami cestnih vozil po vseh cestah oz. poteh, ne glede na to, v kakšen namen se izvaja. Cestni promet je širši pojem od »cestnega prevoza«, ki zajema prevoz blaga in potnikov s cestnimi prevoznimi vozili po cestnih poteh, kot tudi vse operacije in komunikacije v cestnem prevozu. To pravzaprav pomeni, da izraz cestni promet zajema dejavnosti, ki so v neposredni ali posredni zvezi s cestnim prevozom, kot so npr. dejavnosti na kopenskih terminalih.

Prevoznništvo je integralni element turističnega pristopa, zato je osnova turističnega razvoja ustrezno oblikovanje prevozniškega sistema. Pri oskrbi turističnih tokov in turističnih destinacij mora slediti temu logistični koncept optimizacije vseh tokov ljudi, blaga, informacij in energije na določenem zemljepisnem območju. Prevozniški sistem zajema v bistvu identične prvine, ki pa lahko nihajo med eno in drugo turistično deželo. Nekatere prvine lahko celo pogrešamo, kar je odvisno od zemljepisne lokacije, oddaljenosti od emitivnega turističnega tržišča, od plačilne sposobnosti turistov in značilnosti prevozne politike (Mrnjavac 2002, 605-615).

Za razliko od sredozemskih držav, kjer so turistični tokovi odvisni od zračnega prevoznništva, predstavlja hrbtnico prevozniških povezav npr. Slovenije in Hrvaške cestni prevoz. Ta pa predstavlja zaradi svojega negativnega vpliva na naravo potencialno nevarnost za najpomembnejši vir v turističnem razvoju obeh držav. Mnoge podobnosti turističnih storitev in prevoznih sistemov ter prepredenosti turističnih tokov kažejo na potrebe načrtovanega in koordiniranega delovanja, na organiziranje "ekoloških" prevoznih oblik, na primer večje uporabe tirnega prevoza. To pa pelje h konceptu trajnostnega razvoja prevoznništva in turizma, ki bi ga lahko razširili z območja dveh držav na celotno jadransko regijo (Mrnjavac 2002, 605-615).

V interesu prevozniških organizacij in javnosti je, da izbiramo v določenem prostoru tiste prevozne zvrsti, ki zahtevajo primerjalno manjši kapitalni vložek v prevozniško infrastrukturo in dopuščajo izvedbo prevozov z najmanjšimi prevoznimi stroški (Pauko 2002, 3). Prav zato, kakor pravi Pepevnik (1998, 59), zahteva vloga prevoza potnikov in načrtovanje potniškega prometa kompleksen pristop za celovito rešitev prevoza potnikov, njegovo harmonizacijo in homogenost v prometnem sistemu.

Za določanje potniških prevozov je potrebno izdelati določene raziskave, ki nam omogočajo natančno in optimalno harmonizacijo in homogenost delovanja potniškega prevoza v prometnem sistemu ali v posameznem podsistemu. Kadrovanje v prometnem sistemu za prevoz potnikov mora biti usmerjeno k obvladovanju in poznavanju posameznih transportnih, logističnih, predvsem pa prometnih znanj in sposobnosti ljudi za obvladovanje prometne problematike v potniškem prometu (Pepevnik 1998, 59).

Pod pojmom »prevoz potnikov« razumemo gospodarsko dejavnost, v kateri se z različnimi prevoznimi sredstvi opravlja premeščanje ljudi (potnikov) in njihove prtljage iz enega v drug kraj. Obseg prevozov potnikov določijo s pomočjo števila potnikov, ki jih je potrebno prepeljati v določenem času. Lahko pa ga določijo tudi na osnovi dinamičnega načrta, t.j. števila potnikov, ki jih prepeljemo v določenem času (Pepevnik 1995, 5).

Najpomembnejši psihološki vir potniškega prevoza so vozila, v katerih potniki potujejo. Da izberemo najboljše vozilo za različne vrste potniškega prevoza, je najbolj pomembno. Če izberemo neprimerno vozilo za potnike, lahko pomeni to nedobičkonosno operacijo (Fawcett 2000, 107). Najpomembnejša je varnost potnikov, posadke in vseh udeleženi v prevozu potnikov (Fawcett 2000, 151).

2.1.2 Promet in turizem

Osnovni pogoj, da lahko govorimo o turizmu, je gibanje oseb v prostoru. Gibanje sestavljata dva dela – potovanje in bivanje (Ogorelc 1999, 11). Turizem vsi štejemo za podporno razvojno panogo: pospešuje naš izvoz in prihodke. Izoblikovati kaže nekatere tradicionalne turistične poti, ker to izpopolnjuje vrednost turističnega obiska, poleg tega pa naložbe za ustrezno ureditev cest, postajališč in drugega ne prinašajo koristi le turistom ampak tudi ostalim uporabnikom (Rožič 2002, 61).

Promet in turizem sta medsebojno zelo povezana. Od trenutka, ko se je pojavil turizem kot organizirana aktivnost, se je znatni del prometnega razvoja usmeril v zadovoljevanje turističnih potreb, vendar je turistični razvoj bolj dinamičen na področjih, kjer je prometna ponudba večja in bolj kakovostna (Mrnjavac 2002, 51).

Pomen povezave prometa in turizma je v željah prirediteljev in turistov, da bi potekal promet umirjeno, kot del turističnega uživanja, s čim manj motnjami za zavarovana okolja in parke (Rožič 2002, 62).

Turizem vpliva na promet na več načinov, od katerih so najznačilnejši (Mrnjavac 2002, 53):

- intenzivnejša izgradnja in modernizacija prometne infrastrukture;
- porast in modernizacija kapacitet prometnih sredstev;
- uvajanje novih oblik organiziranosti prometa;
- porast potniškega prometa.

Vsekakor je težko trditi, da je cestni promet najznačilnejši v razvoju turizma, gotovo pa bi bilo brez razvoja cestnega prometa turizma v svetu veliko manj ter raznolikost turistične ponudbe skromnejša. Na tak način dokazuje cestni promet veliko elastičnost, ki se kaže v

svobodnem izboru časa pričetka in zaključka potovanja, tekoče potovanje od vstopne točke do točke v destinaciji,...(Mrnjavac 2002, 81).

V turizmu predstavlja turistični prevoz pogoj, brez katerega ni turizma, vsaj ne organiziranega in gospodarsko pridobitnega turizma. Če ni javnih turističnih prevozov, tudi ne moremo govoriti o turističnih agencijah in njihovih aranžmajih (Pauko 2002, 3).

V turizmu je pomembno, da dosežemo vsak prostor, ki mu pravimo »turistična destinacija«. Posamezne prostore moramo razumno povezovati tako, da je mogoče trajno komuniciranje med ljudmi. Izbiramo seveda le tiste komunikacije, ki so najpomembnejše in ki upoštevajo naravne zakonitosti, varujejo plodna zemljišča in so v nasprotju z zavestnim opustošenjem narave (Pauko 2002, 3).

2.1.3 Opredelitev potnikov

V središču potniškega transporta in prometa se nahaja najpopolnejše živo bitje, človek z vsemi svojimi osebnostmi, vrlinami in slabostmi, imenovan potnik, kot predmet prevažanja in transportiranja. Potniki so najbolj občutljiv predmet prevažanja. So zelo zahtevni, pričakujejo udobnost, varnost, rednost, točnost, prisotnost, hitrost, a poleg vsega tega tudi ekonomičnost. Da bi prevozniki v večji meri zadovoljili zelo visoke zahteve svojih potnikov, morajo stalno širiti meje svojih storitev, pravzaprav svoje ponudbe: dovršenost, modernizacija in razvoj prevoznih sredstev, organiziranost dela in upravljanja, promocijske aktivnosti,... (Pupavac 2004, 123).

V segmentu prometa, ki ima turistični namen, pa se potniki imenujejo turisti. Potniški promet obsega prevoz ljudi brez obzira na motive potovanja. V potniškem prometu je potrebno poleg ostalih prevozov upoštevati tudi prevoz turistov (Mrnjavac 2002, 30).

Tako, kot so si osebe med sabo različne, so si različni med sabo tudi potniki. Vseeno pa imajo potniki veliko skupnega. Imajo skupen cilj: varen prihod na destinacijo. Želijo tudi potovati udobno in seveda priti na željeno mesto pravočasno. Nadzora nad potovanjem nimajo ne potniki in ne vozniki. Slabo vreme, zastoji, mehanske okvare in veliko drugih nepredvidljivih dogodkov lahko namreč zmoti potovanje (Fawcett 2000, 4).

Sodobni človek opravlja različne aktivnosti v prostoru in času. Zaradi tega je potrebno organizirati takšne vrste prevozov, ki bodo v čim večji meri zadovoljili njegove potrebe (Pepevnik 1995, 5). Potniki imajo nekaj podobnosti s tovorom: lahko potujejo sami ali v skupinah in so lahko združeni na večjih prevoznih sredstvih za del njihovega potovanja (Fawcett 2000, 43).

Turist doživlja turistično ponudbo kot celoto kakovosti storitev turističnih podjetij, naravnih dobrin, možnosti rekreacije, zabave in zadovoljevanja kulturnih potreb, prijaznosti turističnega osebja in domačinov (Ogorelc 1999, 34). Osnovno izhodišče za potnike - turiste velja tudi, da je zanje prevoz v javnem fizičnem komuniciranju ne le napor, marveč tudi turistični užitek, bodisi med vožnjo, poletom ali plovbo. Pri tem srečujemo najvišjo zahtevo prevoznega udobja, strokovno spremstvo/vodniško službo in

zahteve po gostinski strežbi. Najvišjemu prevoznemu standardu je vzporedna tudi pripravljenost plačila najvišje voznine (Pauko 2002, 8).

Turisti se med potovanjem primerno sproščajo, skratka uživajo na svoji poti do turistične destinacije. Pri tem naj bi prevladovali estetski užitki ogledovanja okolice, v nemajhni meri pa tudi zadovoljitev turistovih naravnih psihofizioloških potreb po sprotnem prehranjevanju, telesni sprostivni..., skratka po razbremenitvi psihičnih in fizičnih napetosti. Potovanje mora ponujati estetske užitke opazovanja narave in objektov, ki stojijo ob turistovi poti, prav tako tudi določeno telesno sprostitev (Pauko 2002, 19).

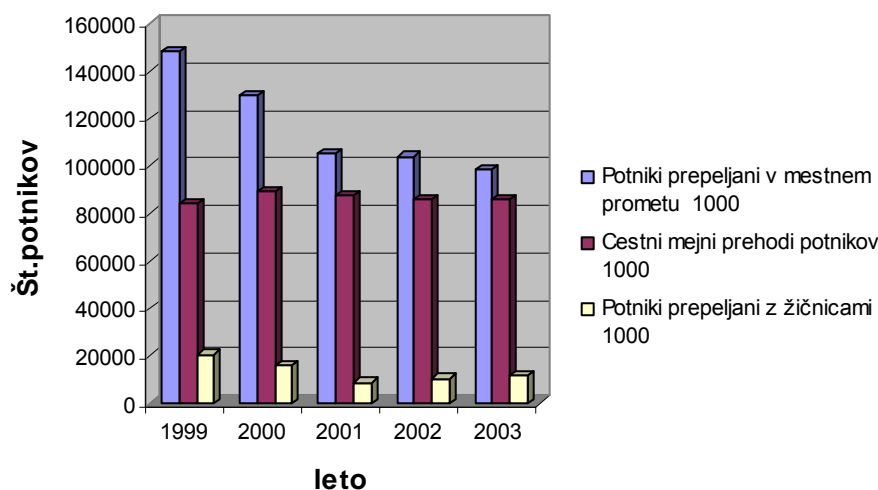
Zaradi negotovosti, ki jih čakajo na potovanju (slabo vreme, zastoji,...) pa se včasih potniki raje odločijo za osebni prevoz (Fawcett 2000, 5).

Tabela 1: Transport potnikov od leta 1999 do leta 2003

Leto	Potniki prepeljani v mestnem prometu 1000	Cestni mejni prehodi potnikov 1000	Potniki prepeljani z žižnicami 1000
1999	148 321	84 279	20 607
2000	130 031	89 501	16 132
2001	105 599	87 374	8 682
2002	103 938	86 197	10 379
2003	98 373	85 628	11 767

Vir: SURS 2004.

Slika 1: Transport potnikov od leta 1999 do 2003



Vir: SURS 2004.

Kot je razvidno iz tabele 1 in slike 1 se cestni prevoz uporablja veliko več kot železniški prevoz, kar pa z vidika varstva okolja ni razveseljiv podatek. Ker Statistični urad Republike Slovenije (SURS) ne vodi statistike posebej za avtobusne prevoze, ni bilo možno izvedeti statističnih podatkov za le-te, saj verjetno spremljajo to statistiko

avtobusna podjetja sama. Vendar vseeno je razvidno, da se migracije potnikov z leti niso veliko spremenile, vendar pa je verjetno veliko teh prevozov opravljeno z osebnimi avtomobili.

Za turistične prevoze so vsekakor učinkovitejši avtobusni in osebni prevozi, saj nam ni potrebno prestopati, ali nadaljevati vožnje z drugim prevoznim sredstvom, da pridemo do željene destinacije. Prav tako je možno z gotovostjo trditi, da so skupinski prevozi, kot npr. turistični prevozi, veliko bolj varni kot individualni.

2.2 Prednosti in slabosti turističnih prevozov

Prednosti (turističnih) avtobusnih prevozov v primerjavi z železniškim prevozom so (Sever 2001, 8):

- Večja dostopnost do kraja (zaradi cestne razpršenosti lahko z avtobusom pridemo do najodročnejšega kraja, kamor vlak ne more);
- Zaradi večje dostopnosti prihaja tudi do pridobitve na času (hitrost);
- Lažja dostopnost do avtobusnega prevoza za starejše in onemogle ljudi, saj je skoraj vsaka avtobusna postaja tik pred bivališči (domovi za ostarele, bloki, vasi,...);
- Večje udobje, vsaj na avtobusih, ki so namenjeni izletom (hladilnik, aparat za kavo, televizija, poslušanje glasbe, WC, klima, ki je prisotna vsaj v 70% avtobusov, pregibni sedeži, nasloni za noge,...);
- Prtljažnik za potovalke (na vlaku jo moraš imeti ob sebi);
- Relativna varnost (vendar vseeno manjša od varnosti železniškega transporta);
- Prednost avtobusov sta tudi okretnost in možnost prilagajanja heterogeni urbani strukturi.

Slabosti (turističnih) avtobusnih prevozov v primerjavi z železniškim pa so:

- Dražji prevozi (to je predvsem zaradi načina financiranja, saj si morajo podjetja, ki se ukvarjajo z avtobusnimi prevozi v večini stroške pokrivati sama, pri železniškem transportu pa temu pripomore država);
- Z avtobusnimi prevozi ni mogoče naenkrat prepeljati toliko ljudi kot na vlaku;
- Poleg potnikov ne more prepeljati istočasno tudi prtljage, kot so kolesa, avtomobili, hišnih ljubljencev ipd.;
- Ne premore spalnikov in restavracije;
- Podaljšan čas potovanja (zaradi prometnih zamaškov) in čakanje odvrča potnike od uporabe avtobusa kot trenutno najcenejšega prevoza, zato se raje odločajo za lastne-osebne prevoze (Holding Ljubljana 2004);
- Slabost (turističnih) avtobusnih prevozov je prav tako v velikem onesnaževanju do okolja (emisije, izpušni plini,...).

Hitrost in udobnost, čedalje bolj pa tudi varnost s strani potnikov in turistov najpomembneje odražajo kakovost prometnih storitev, zato je treba v prihodnosti težiti k tem ciljem. K temu je potrebno seveda dodati tudi potrebo po varovanju neobnovljivih naravnih virov, le-te pa promet znatno ogroža, in zato je potrebno temu problemu v prihodnosti nameniti veliko pozornosti na način, da se izoblikuje celovita politika za zaščito okolja (Mrnjavac 2002, 18).

2.3 Primernost voznega parka za izvajanje turističnih prevozov

Znano je, da uporabljajo avtobusne prevoze (tako javne kot turistične) mlajši in starejši, se pravi generacije, ki nimajo svojih osebnih vozil. Ljudje srednje starostne skupine, še posebej moški, zelo redko uporabljajo avtobus kot javno ali turistično prevozno sredstvo, saj ima velik odstotek le-teh svoje prevozno sredstvo (White 1995, 34).

Razvoj turizma je pripeljal do pojava novih tipov avtobusov, ki se odlikujejo po udobju in bogati opreми zaradi varnosti dodatnih storitev tekom potovanja. Namenjeni so dolgemu bivanju potnikov. Turistični avtobusi imajo vlogo pri masovnih prevozi turistov, ali pa sodelujejo v linijskem potniškem prometu. Pred kakšnimi desetimi leti so se uporabljali turistični avtobusi tudi na trgu linijskega mestnega prevoza potnikov (Mrnjavac 2002, 86).

Avtobusi, ki so namenjeni daljšim relacijam, zagotavljajo večjo udobnost, kot tisti, ki so namenjeni javnim prevozom, prav tako pa je treba za daljše relacije predčasno rezervirati sedeže. Njihova široka uporaba za potovanja in izlete v slikovite in lepe kraje zahteva velika panoramska okna in velik prostor za shranjevanje prtljage (Whitehead, Benson, Bugg 1994, 122).

Avtobusi so po svetu vedno bolj prilagojeni starejšim ter hendikepiranim potnikom, saj so velikokrat ravno ti odvisni od avtobusnih prevozov (White 1995, 53).

Seveda je pomemben tudi videz avtobusa, ki mora biti funkcionalen in estetski. Priporoča se čim boljša vidljivost za potnike, kar se doseže z večjo stekleno površino, kar pa je še posebej pomembno na medmestnih in turističnih potovanjih (Pepevnik 1995, 29). Najbolj razkošni avtobusi imajo vgrajeno tudi kuhinjo, toaleta, jedilnico, prilagodljive sedeže in velike steklene površine (Pepevnik 1995, 33), vendar so le-ti zelo redki.

V razvoju so doživljali avtobusi namenjeni turističnim potovanjem številne konstrukcijske spremembe, ki povečujejo udobnost in varnost prevoza. Posebna pozornost se je posvečala videzu ohišja in odpravljanju funkcionalnih pomanjkljivosti. S tem se je omogočala boljša vidljivost iz avtobusa in večja udobnost potnikov (Pepevnik 1995, 33).

Udobni sedeži omogočajo, da se vsakemu potniku prilagodi potovanje brez večjih naporov. Z izpopolnjevanjem ohišja se je izpopolnjevala tudi notranjost vozila (vgraditev sodobnih naprav za ventilacijo, gretje, osvetlitev in posebni prostori za prevoz prtljage) (Pepevnik 1995, 33).

Za turistične prevoze na krajših razdaljah ali za manjše skupine turistov se uporabljajo avtobusi manjših kapacitet (od 10 do 40 sedežev), ampak le-ti niso posebno prilagojeni turističnim potrebam, ker se odlikujejo le po večji udobnosti, ne pa tudi namembnosti (Mrnjavac 2002, 87).

Torej se lahko turistični avtobusi koristijo v režimu avanturističnih prevozov (turistična potovanja) in za linijski prevoz (mestni in medmestni prevoz potnikov). Turisti lahko koristijo na področju turistične destinacije mestni in medkrajevni prevoz, za katera so pogosto namenjeni avtobusi, ki so prilagojeni prevozu velikega števila potnikov na krajših razdaljah v linijskem prevozu (Mrnjavac 2002, 90).

Nekatera naša prevozna podjetja kupujejo razkošnejše avtobuse samo za turistične namene in za mednarodne prevoze, ne pa tudi za linijske prevoze (Pepevnik 1995, 33).

Zaradi večjega povpraševanja prevoznih podjetij po varnejših ter boljših avtobusih se trudijo proizvajalci avtobusov izdelati vozilo, ki (White 1995, 46):

- ima minimalno porabo goriva;
- imajo čim nižje stroške vzdrževanja in nakupa;
- imajo kar se da veliko kapaciteto za potnike;
- omogočajo čim lažje vstopanje in izstopanje.

2.4 Vrste potovanj in izletov, za katere je potreben turistični prevoz

2.4.1 Izleti s turističnim avtobusom

Turistični proizvod, čigar ponudba je razširjena po celem svetu, so avtobusni izleti. Njihova pogosta uporaba izhaja iz nizke cene, na podlagi katere je lažje dostopen uporabnikom z nižjo kupno močjo. Odlikuje se po elastičnosti izbire motiva potovanja, kot so npr.: obisk tematskih sejmov, športnih dogodkov, gledaliških predstav, koncertov moderne glasbe, »shopping«, itd. (Mrnjavac 2002, 139).

Avtobusni izleti so lahko namenjeni:

- turističnemu trgu
- zaprtim skupinam uporabnikov.

V izletih, ki so *namenjeni turističnemu trgu*, se pojavlja tako turistična kot prevozna funkcija. Organizirajo se, ko se pojavi dovolj povpraševanja po njih, potniki pa lahko za njih izvejo preko javnega razpisa ali preko promocijske mreže turistične agencije. Rezervacija ali nakup turističnega prevoza se omogoča individualnim uporabnikom preko pooblaščenih agencij (Mrnjavac 2002, 140).

Avtobusni prevozi *namenjeni zaprtim skupinam uporabnikov* temeljijo predvsem na prevoznih funkcijah ter sekundarno, ne pa vedno, tudi na turističnih funkcijah. Organizator izleta ni oseba, ki se ukvarja s turistično dejavnostjo, ampak oseba, ki uporabnike »zbira« na drugi osnovi – otroški vrtec, šola, športni klubi, ... (Mrnjavac 2002, 140).

Izletnik Celje d.d. prav tako izvaja izlete s turističnim avtobusom. Za le-te pridobiva potnike preko svoje turistične agencije (ITA), ki na podlagi tega organizira ustrezne avtobusne izlete. Eden izmed takih izletov je recimo prevoz navijačev smučarskih skokov v Planico v mesecu marcu, ko se tam odvijata zadnji tekmi v smučarskih skokih. Včasih pa mora ITA organizirati izlete za razne zaključene družbe, kot so npr. kolektivni izleti za Dan žena ter razni šolski enodnevni izleti ipd.

2.4.2 Večdnevna potovanja z avtobusom

Večdnevna potovanja so prav tako zelo popularna. Razlogi za njihovo tržno privlačnost se nahajajo v bogati in raznoliki turistični ponudbi, katera se nudi tekom samega prevoza in dobrih razmerjih med ceno potovanja ter med raznovrstnostjo turistične ponudbe (Mrnjavac 2002, 140).

Večdnevna potovanja z avtobusom izvaja tudi Izletnik Celje, in sicer tako, da poteka potovanje izključno z avtobusom, kamor pa so npr. vključene nočitve v hotelih in ogledi znamenitosti ter nadaljevanje potovanja do naslednje turistične destinacije in seveda nazaj do doma. To so v praksi nekoliko daljša potovanja (vsaj 7 dni) npr. potovanje Slovenija – Nemčija – Švica – Slovenija, ki pa so nekoliko manj pogosta.

2.4.3 Panoramska vožnja z avtobusom

Prva panoramska vožnja je bila izvedena leta 1900 v New Yorku. Od takrat prevoz turistov vključuje panoramske vožnje, ki vključujejo ogled naravnih in kulturnih znamenitosti v ponudbi turistične destinacije. Ti prevozi ponavadi predstavljajo krožne vožnje s ciljem, da se v času vožnje opazuje okolica. Ta vozila, med njimi tudi avtobusi, se odlikujejo z dobrimi manevrskimi sposobnostmi, varnostjo, velikimi steklenimi površinami, manjšo udobnostjo, hitrostjo ter kapacitetami, katera je prilagojena večini turističnega prometa (Mrnjavac 2002, 141).

Ker so panoramske vožnje (krožne vožnje s ciljem) z avtobusom vsaj pri nas redkost, se jih tudi Izletnik Celje ne poslužuje v takem pomenu. Tako imenovane panoramske vožnje izvaja le v tolikšni meri, kolikor jih vključuje v večdnevna potovanja z avtobusom, kjer lahko potniki občudujejo številne znamenitosti skozi steklene površine avtobusa.

2.4.4 Lokalne turistične linije

Ker so nekatere destinacije bolj oddaljene, se ljudje namesto svojega avta poslužujejo avtobusnih prevozov. Največkrat uporabljajo naslednje avtobuse:

- ski-bus v zimskih turističnih destinacijah;
- kopalni avtobusi v primorskih turističnih destinacijah

Ski-bus povezuje naselja v katerih so nastanjeni turisti na podnožju smučišča in tako razbremeni promet, saj bi se drugače morali turisti dnevno voziti na smučišče s svojimi avtomobili (Mrnjavac 2002, 142). Ta način vožnje je izvajal Izletnik Celje približno 20 let nazaj, ko je bilo še povpraševanje po teh vrstah prevoza. Kasneje so jih ukinili, ker zanje ni bilo zanimanja, saj se ljudje večinoma prevažajo na smučišča z osebnimi avtomobili.

Vloga *kopalnih avtobusov* je v osnovi ista, le zaradi vročine v poletnih mesecih so manj primerni kot druga prometna sredstva (Mrnjavac 2002, 142). Le-teh Izletnik Celje ni nikoli izvajal, čeprav bi jih morda ljudje koristili kot prevoz npr. do bazenov, zdravilišč,....

2.5 Predpisi, ki jih je potrebno upoštevati pri prevozu potnikov in prtljage

Dostop do trga prevozov potnikov, zlasti pridobitev licenc za opravljanje prevoznih storitev in pridobitev dovolilnic za mednarodne prevoze potnikov, je v Republiki Sloveniji (RS) urejen z Zakonom o prevozih v cestnem prometu (Ur. l. RS, št. 59/01), Sporazumom med Republiko Slovenijo in EGS (Evropska gospodarska skupnost) na področju prometa (Ur. l. RS, št. 14/93) ter z mednarodnimi sporazumi, ki jih je Republika Slovenija sklenila z drugimi državami (UVI 2003).

Pogoji in postopek za pridobitev licence so urejeni skladno z Direktivo Sveta Evrope št. 96/26 (spremenjena z Direktivo Sveta Evrope št. 98/76) in temeljijo zlasti na dokazilih o treh kriterijih kakovosti: dobrem ugledu, primernem finančnem položaju in strokovni usposobljenosti za odgovorne osebe (UVI 2003).

Na področju občasnih prevozov potnikov v mednarodnem cestnem prometu je RS decembra 2000 podpisala večstranski mednarodni INTERBUS sporazum, kateri je bil dokončno uveljavljen s 1.7.2003 (GZS 2005). Čeprav RS ni podpisnica konvencije ASOR - Agreement on the international carriage of passengers by road by means of occasional coach and bus services (Sporazum o mednarodnem prevozu potnikov po cesti z občasnimi avtobusnimi prevozi), pa izvaja tudi njena določila (UVI 2003).

Odgovornost cestnega prevoznika je eden od najpomembnejših institutov cestnega prava. Cestni prevoznik je objektivno odgovoren za poškodbo ali izgubo stvari, za zamudo pri prevozu, za škodo, ki nastane zaradi potnikove okvare zdravja, poškodbe ali smrti in za registrirano prtljago, kakor tudi za dejanja svojih izpolnitvenih pomočnikov (Pavliha 2004, 26). Pri prevozu potnikov in prtljage morajo vozniki upoštevati pogodbe, ki se tičejo le-teh. Če voznik teh pogodb ne upošteva, je lahko osebno odgovoren za poškodbe potnikov ter izgube prtljage, zato se mora osebno zavezati, da bo te pogodbe spoštoval.

S pogodbo o prevozu potnikov se prevoznik zavezuje, da bo potnika pripeljal od odhodnega kraja do namembnega kraja, potnik pa mu mora v zameno plačati dogovorjeno prevoznino (Pavliha 2004, 58).

Na podlagi pogodbe o prevozu prtljage pa je prevoznikova dolžnost prevzeti za prevoz potnikovo registrirano prtljago in jo prepeljati do namembnega kraja. Potnik mora za prevoz plačati določen znesek, razen če pogodba določa drugače. Ročno prtljago lahko vzame s seboj brez posebnega plačila (Pavliha 2004, 61).

Vpliv zakona o varnosti cestnega prometa

Naslov Zakona o varnosti cestnega prometa (Ur. l. RS, št. 30/98) že sam po sebi govori, čemu je namenjen. Iz vidika produktivnosti so pomembni tisti deli, ki omejujejo možnost učinkovitega poslovanja in produktivnosti, ti pa so (Smerdu 1998, 131):

- predvsem razne cestne zapore ob nedeljah, praznikih, dnevi pred njimi in za časa letnih dopustov;
- razne neutemeljene omejitve hitrosti, pod vsake razumne meje;
- omejitve nosilnosti na posameznih cestnih odsekih in na nekaterih mostovih.

Seveda pa ima tudi pozitivne vplive, predvsem v tistem delu, ki določa signalizacijo na cestah, kajti dobra signalizacija omogoča tudi dobro in hitro orientacijo voznika. Učinkovita orientacija voznika je pozitivna iz dveh razlogov, prvič voznik porabi manj časa, in drugič, voznik je bistveno manj duševno obremenjen ob negotovosti zgrešene smeri. Pozitivni so seveda tudi vsi tisti členi, ki objektivno povečujejo varnost (Smerdu 1998, 131).

Vpliv zakona o prevozih

Nacionalni zakoni o prevozih so vse bolj izenačeni z evropsko zakonodajo, zato se med seboj vse manj razlikujejo. Na produktivnost pa vplivajo predvsem tisti členi, ki govorijo o (Smerdu 1998, 131):

- skupni bruto nosilnosti;
- osnih obremenitvah;
- gabaritih;
- strokovnosti posadke;
- počitku posadk;
- pogojih za pridobitev licenc.

Iz povedanega je razvidno, da, gledano strogo z vidika produktivnosti, je ta zakon prej zaviralen, oziroma omejevalen do produktivnosti kot pospeševalen. Res pa je, da so se dovoljeni gabariti in dovoljene osne obremenitve v zadnjem desetletju bistveno povečali (Smerdu 1998, 131).

3 VARNOST TURISTIČNIH PREVOZOV IN NJIHOV VPLIV NA OKOLJE

3.1 Varnost v turizmu in avtobusnih turističnih prevozih

Varnost v prometu ni samo stvar kolektivne in individualne odgovornosti, temveč odgovornost vseh institucij, ki lahko kakorkoli prispevajo k boljši prometni varnosti. Zaščita in varnost v prometnem procesu je znanstvena disciplina s pogledom iz različnih kotov, multidisciplinarni sistem, ki vpliva na človeka, v samem sodelovanju v prometu, bivanju v delovnem procesu ali okolju (Novak 1998, 466).

Turisti so pogosto žrtve v različnih situacijah. Vzrokov je več. Glede na dejstvo, da turisti večinoma potujejo z različnimi prevoznimi sredstvi, niso zanemarljive nesreče, pa tudi nesreče v gorah in pri športnih aktivnostih (Bončina 1999, 64). Čas turistične sezone, letnih počitnic in sproščenosti se pogosto konča tragično. Navedeno še posebej velja za cestni promet, ki je v tem času bistveno povečan (Sušanj, Zajc 1999, 349).

Promet zagotavlja, da lahko pridemo iz enega konca sveta na drugega, vendar njegove funkcije ne bodo imele pravega pomena, če na cilj (destinacijo) ne pripeljemo varno (Witehead, Benson, Bugg 1994, 16). Ena izmed največjih slabosti cestnega prometa so prometne nesreče, čeprav se dogajajo nesreče tudi v drugi vrstah prevoza, vendar so potniki na cesti le-tem najbolj izpostavljeni. Na prvem mestu po številu nesreč je cestni promet, nato zračni, železniški in na koncu vodni promet (Mrnjavac 2002, 236).

V prometno-tehnično-tehnološkem procesu pod pojmom zaščite in varnosti razumemo vse ukrepe, ki prispevajo k zmanjšanju števila prometnih nezgod in večanju varnosti v prometu, da bi s tem zaščitili življenja in zdravje ljudi ter njihovo lastnino in okolje (Novak 1998, 466).

Pod tehnično-tehnološkimi normami in postopki razumemo (Novak 1998, 466):

- norme za gradnjo in vzdrževanje prometnih površin;
- norme za izdelavo in vzdrževanje prometnih sredstev;
- norme za sistem vodenja in upravljanja s prometom;
- koriščenje sodobnih tehnologij;
- vgradnja varnostnih sistemov in elementov v prometnice;
- uporaba in vgradnja sodobne prometne signalizacije;
- vgradnja sredstev za umiritev prometa idr..

Turistične storitve so konkurenčne kot paket celovitih storitev, ki vsebujejo vse tiste elemente, ki omogočijo turistu, da se počuti dobro, sproščeno in zlasti varno. Občutek varnosti, kot del turistične storitve, je eden izmed pomembnih dejavnikov za turista (Ambrož 1999, 1). V Sloveniji je varnost prednost, kakovost, motiv in sestavina turizma (Bevc 1999, 52).

Pri policijskem nadzorovanju cestnega prometa se uporabljajo najrazličnejše oblike represivnih mehanizmov. Policija ugotavlja, da v slovenskem cestnem omrežju obstaja vrsta nevarnih odsekov, kjer se zaradi najrazličnejših vzrokov pripetijo številne prometne nesreče z najtežjimi posledicami (Batis, Smrekar 1999, 42-43). Poletna turistična sezona je tisto obdobje, ki pomeni vrh policijske dejavnosti v zvezi s turizmom. Množičnost prinaša policiji varnostne probleme, ki zahtevajo njeno pozornost in intervencijo. Prometnih zgostitev je v poletni turistični sezoni namreč veliko, še zlasti v cestnem prometu, na državni meji in v turističnih krajih (Bevc 1999, 53). Največ pozornosti usmerja policija v zagotavljanje pretočnosti prometa, še posebej na glavnih cestah slovenskega cestnega križa (Bevc 1999, 56).

V poletnih mesecih oz. v času poletne turistične sezone je na slovenskih cestah največja gostota prometa (Sušanj, Zajc 1999, 350). Z leti se število nesreč zmanjšuje in s tem tudi število smrtnih žrtev (Sušanj, Zajc 1999, 352).

Na varnost v cestnem prometu vplivajo naslednji elementi (Mrnjavac 2002, 236):

- prometno sredstvo;
- prometna infrastruktura;
- človek;
- ostali nepredvidljivi dejavniki.

Najpogostejši vzroki prometnih nesreč (Mrnjavac 2002, 237):

- prevelika hitrost;
- neupoštevanje varnostne razdalje;
- vožnja pod vplivom alkohola.

VARNOST V PROMETU S TURISTIČNEGA VIDIKA

Turisti se kljub relativni nevarnosti za prometne nesreče še vedno v večji meri odločajo za avtobusne prevoze. Raziskave, ki zajemajo celoletno dinamiko prometnih nesreč, umrlih in ranjenih v turističnih državah kažejo, da je število le-teh največje v poletnih mesecih. Spoznanje, da se največje število prometnih nesreč dogaja v poletnih mesecih, ter da v njih verjetno sodelujejo tudi turisti, ki odhajajo, ali se vračajo z letnega dopusta ne ustvarja občutka ugodja (Mrnjavac 2002, 243).

3.2 Vpliv prometa na okolje

Dejstvo, da je človek primarni uporabnik transportnih in prometnih storitev ter odvijanja prometa in transporta, je hkrati žrtev njihovega odvijanja (Zelenika 2001, 84). Temeljna osnova je, da se v samem prometnem procesu dogaja nešteto incidentnih situacij, v katerih človek zavestno ali nenamerno sodeluje. To so situacije, ko ni mogoče pravočasno opaziti, čutiti ali predvideti nevarnosti in zelo pogosto izziva posledice, kot so smrt, poškodbe, uničevanje materialnih dobrin ali onesnaževanje okolja (Novak 1998, 466).

Sodobni promet deluje hkrati razvojno in zaviralno. Razvojno deluje predvsem zaradi povečevanja možnosti dostopa na nove trge in vključevanja v mednarodne gospodarske povezave. Zaviralno delovanje prometa je izraženo z negativnim vplivom prometa na okolje ter varnost in zdravje ljudi. Ob upoštevanju vseh danosti je potrebno prevoz turistov - potnikov organizirati na takšen način, da se v največji možni meri zadosti potrebam uporabnikov ob čim manjši škodi za okolje (Sever 2001, 1).

Dinamičen razvoj globalnega cestnega prometa in porast števila vozil sta glavna generatorja eksternih stroškov prometa (prometne nesreče, prometni zastoji, hrup, onesnaževanje zraka, onesnaževanje voda, uničevanje gozdov, klimatske spremembe), ki dosegajo okoli 2,5% BDP Evropske unije (Zelenika 2001, 78).

Turizem sproža probleme v okolju, prav tako pa lahko učinkovito prispeva k ohranitvi krajine, naravnega okolja in kulturne dediščine. Pri turističnem razvoju se vse bolj upoštevajo zahteve po varovanju okolja, po ohranjanju kulturne dediščine in identitete prebivalstva v turističnih krajih (Ogorelc 1999, 9).

Promet se nezadržno povečuje, v njem pa ostajajo nesorazmerja in pojavi, ki nas vznemirjajo. Spremljamo razvoj tehnike in prizadevanja industrije, da izdeluje vozila, ki v zmernih vožnjah porabijo manj goriva. To pa je premalo za izboljšanje razmer. Onesnaževanje zraka ni manjše in pritisk na najboljša zemljišča tudi ne. Varnost v prometu se po številu nezgod izboljšuje, toda še vedno zelo zaostajamo za razvitimi državami (Lobnik 2002, 7).

Potniški promet in transport blaga potekata v občutljivem in tudi utesnjenem prostoru. Promet vpliva na obdelovalna tla in vodne vire, na biotsko pestrost ter na naselja in življenje ljudi, vendar nikjer blagodejno. Promet povezuje naše pokrajine ter zagotavlja oskrbo in gibanje prebivalstva. Povezuje nas s svetom, obenem pa po našem ozemlju poteka tranzit, ki bremeni ceste in premalo izkorišča železnico (Lobnik 2002, 7).

Promet neposredno vpliva na okolje in je od okolja odvisen. Po številu osebnih avtomobilov smo tako med najrazvitejšimi državami, kaže pa, da se bo povprečna slaba zasedenost vozil manjšala, potniški promet pa do leta 2010 povečal za 1,6-krat. Naraščal bo tranzitni in mednarodni potniški promet. Toda javni potniški promet se bo razvijal počasneje (le z enoodstotno letno stopnjo) (Lipar 2002, 28-29).

Promet na dva načina učinkuje na okolje: s posegi v naravo zaradi omrežja ter z onesnaževanjem zraka, tal, vode in žive narave, torej tudi z ogrožanjem zdravja ljudi (Cigale 2002, 32). Med negativnimi učinki prometa so najbolj občutne emisije v zrak, hrup in vibracije ter neracionalna raba prostora, energetskih in drugih naravnih virov (Cigale 2002, 33).

Turizem in promet imata veliko skupnega. Obe dejavnosti sta gospodarskega značaja in poslujeta po ekonomskih načelih in interesih, obe pa se odvijata neposredno v naravi in človekovem okolju, zato imata tudi obveznosti glede varovanja narave (Rožič 2002, 61).

Velik razvoj v transportu skozi zadnjo četrtno 20. stoletja ni minil brez družbenih stroškov, saj je prevoz danes podvržen težkim kritikam zaradi svojega negativnega vpliva na okolje. Vsa ta kritika pa je seveda namenjena tudi človeštvu, saj so ljudje postali zahtevnejši tudi zaradi višjega življenjskega standarda (Witehead, Benson, Bugg 1994, 9).

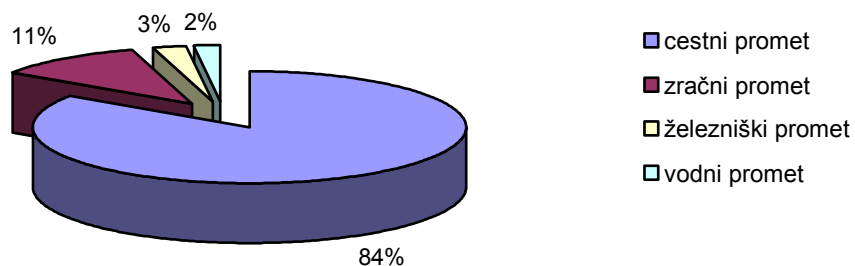
Okoljski problem predstavljata dve najpomembnejši smeri (Witehead, Benson, Bugg 1994, 369):

- problemi, ki so globalnega pomena, kot je učinek tople grede, ozonska luknja, onesnaževanje s hrupom, onesnaževanje zraka, kisel dež, ohranitev podeželja,...
- problemi, ki so bolj lokalnega pomena, ki se nanašajo direktno na aktivnosti prevoza tovora in logistično industrijo.

Prometna struktura postaja zaradi vse močnejših prometnih tokov, signalno-varnostnih predpisov in ostalih varnostnih konstrukcijskih elementov dimenzionalno večja, kar odvzema vse večji prostor v naravi, ki bi se lahko koristil na druge družbeno sprejemljive načine (Mrnjavac 2002, 57). Kljub pozitivnim posledicam turizma, kot je razvoj gospodarstva, se pojavljajo tudi negativne, ki so za naravo in življenje zelo pomembne, to je onesnaževanje okolja. Porast motorizacije in mobilnosti prometnih tokov je v zadnjem času privedel do takšnih razmer, da je negativni vpliv prometa na okolje znatno prestopil dopustne mere okolja in na nekaterih prostorih ogrozil ekološko ravnotežje. Človek brez prometa ne bi mogel več živeti, vseeno pa to ne pomeni, da ga ne sme skrbeti za okolje, od katerega je odvisen njegov obstoj (Mrnjavac 2002, 244).

Na okolje vplivajo emisije škodljivih plinov, emisija hrupa ter degradacija prostora. Promet uporabi 29,8% celotne svetovne porabe energije, od tega kar 84,4% cestni promet, 11,1% zračni, 2,5% železniški in 2% vodni promet (Mrnjavac 2002, 245), kar je razvidno iz slike 2.

Slika 2: Največji porabniki svetovne energije v prometu v odstotkih



Vir: Povzeto po Mrnjavac 2002, 245.

Emisije škodljivih plinov

Izrazito veliko pogonskega goriva potrošijo avtobusi, tovorna vozila in osebni avtomobili, pri katerih je potrošnja pri mestni vožnji dvakrat večja kot pri vožnji po avtocesti. V izpušnih plinih, ki so proizvod razgradnje naftnih derivatov, se nahajajo poleg neškodljivih delov, kot so dušik, vodna para, kisik in ogljikov dioksid, tudi škodljivi deli, kot so ogljikov monoksid, ogljikovodiki, dušikov oksid, azbest, žvepleni dioksid, svinec in dim (Mrnjavac 2002, 246).

Največjo emisijo ogljikovodikov, ogljikovega dioksida in žveplenega dioksida ustvarjajo avtobusi. Emisija hrupa je največja v cestnem prometu, sledijo zračni, železniški in vodni promet. V sami sestavi hrupa odpade na cestni promet največji del hrupa, ki onemogoča človekovo delovanje (Mrnjavac 2002, 247).

Degradiranje prostora

Prometna infrastruktura in prometna sredstva vizualno degradirajo prostor. Površina, na kateri je zgrajena prometna infrastruktura, pa se ne more uporabljati za druge dejavnosti (Mrnjavac 2002, 248).

4 TURISTIČNI PREVOZI V PODJETJU IZLETNIK CELJE d.d.

4.1 Predstavitev podjetja

Podjetje Izletnik Celje d.d., ki se je na začetku imenovalo "Avtobus mesta Celja", je bilo ustanovljeno leta 1929. Leta 1945 je bilo v podjetju zaposlenih samo 6 delavcev, ob koncu leta 1984 1011 delavcev, danes pa se je število ustavilo na 428 zaposlenih, razdeljeni so na strokovne službe.

Po letu 1960 je nastopilo prelomno obdobje, ki je pomenilo bistveno razširitev primestnega prometa in turizma. Po razpadu poslovne skupnosti »Izletnik«, v katero je bilo vključenih šest prometnih podjetij, med njimi tudi Celjsko avtobusno podjetje, je le-to v letu 1964 prevzelo naziv »IZLETNIK«, ime, kot ga ima podjetje še danes (Izletnik 2005e).

Zametki turistične dejavnosti v podjetju Izletnik Celje d.d. so se pojavljali že v okviru prometnih poslovalnic, kjer so se posredovale turistične informacije, opravljali izleti in letovanja. Resneje pa so se začeli z njo ukvarjati leta 1964, ko so ustanovili tudi turistično agencijo ITA (Izletnik 1979, 1), ki danes šteje 4 zaposlene. S turističnimi prevozi so se začeli ukvarjati posledično, saj so ljudje hkrati, ko so povpraševali po aranžmajih, povpraševali tudi po prevozu do destinacije.

Delovni kolektiv Izletnik Celje d.d. je od svojih skromnih začetkov pa vse do danes nenehno rasel, izboljševal kakovost svojih storitev in povečeval njihov obseg glede na naraščajoče družbene potrebe. Predvsem pomembno je, da je kolektiv vse doslej uspešno opravljal dejavnost prevoza potnikov.

Podjetje je danes v 100% lasti zaposlenih, glavna dejavnost pa so še vedno avtobusni prevozi. Dejavnost je teritorialno organizirana v osmih poslovnih enotah, v okviru podjetja pa delujejo tudi servisne delavnice, avto šola in turistična agencija ITA.

Danes je sedež podjetja v Celju, Aškerčeva ulica 20, ime družbe pa se glasi : **Prometno in turistično podjetje IZLETNIK Celje d.d.**

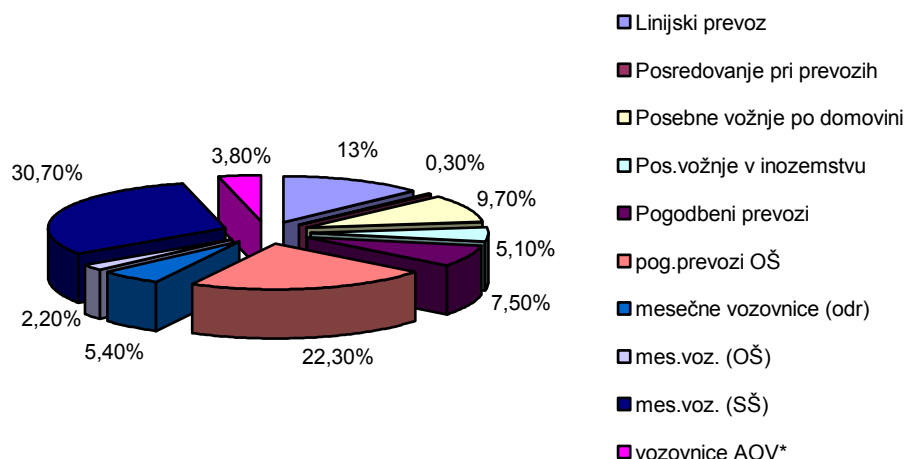
4.2 Pomen turističnih prevozov za podjetje Izletnik Celje d.d.

Največja dejavnost v okviru podjetja je potniški promet (avtobusni prevozi). Vsakodnevno obratuje na medkrajevnih, primestnih in mestnih linijah 220 avtobusov, vendar pomembno mesto v okviru potniškega prometa zavzemajo tudi Izletnikovi avtobusi namenjeni turističnim prevozom po vsej Sloveniji in Evropi. V tej enoti so naročnikom na razpolago avtobusi najvišje kakovosti (Izletnik 2000, 10).

Podjetje ne bi moglo uspešno delovati samo z javnim potniškim prevozom, zato so turistični prevozi za njihov obstoj zelo pomembni. Pomembno je, da lahko prav tako sodobnejše avtobuse, ki so sicer namenjeni javnemu prevozništvu, uporabijo tudi za turistične prevoze. Prav v času praznikov je avtobusni promet na rednih linijah zmanjšan, poveča pa se promet prostih prevozov (turistični prevoz).

Destinacije oz. nameni, za katere se uporabljajo turistični prevozi, se iz leta v leto spreminjajo, saj so odvisni od trendov. Letos imajo nekako izenačeno povpraševanje po domačih in inozemskih destinacijah, za katere je potreben avtobusni prevoz. Sicer pa se vsako leto veliko povprašuje po krajših ali daljših izletih v svetovno znane prestolnice, kot so npr. Budimpešta, Pariz, Praga ter druge. Vsako leto je zelo visoko povpraševanje po izletih v zabaviščne parke kot npr. Gardaland, kjer v Izletniku nudijo poleg vstopnic tudi avtobusne turistične prevoze. Letos je zelo veliko povpraševanje tudi po izletih na Hrvaško in v Srbijo, kjer si ljudje želijo ogledati Plitvička jezera, izvir reke Krke, Kornate, ipd.

Slika 3: Deleži prihodkov po strukturi prevozov v letu 2005



*AOV – kratica za lokalne prevoze

Vir: Izletnik 2005b

Kot je razvidno iz slike 3, ki prikazuje deleže prihodkov po strukturi prevozov, predstavljajo posebni prevozi (domači in tuji) in pogodbeni prevozi relativno velik odstotek, kar pove, da so poleg linijskega in javnega prevoza prevozi v turistične namene za Izletnik Celje zelo pomembni.

Podjetje prostih prevozov ne izvaja le v Celju, ampak na vseh večjih poslovnih enotah v Hrastniku, Sevnici, Krškem, Rogaški Slatini, Slovenskih Konjicah, Velenju in Mozirju. Kot vidimo, pokrivajo Izletnikove poslovne enote več kot le širšo okolico Celja.

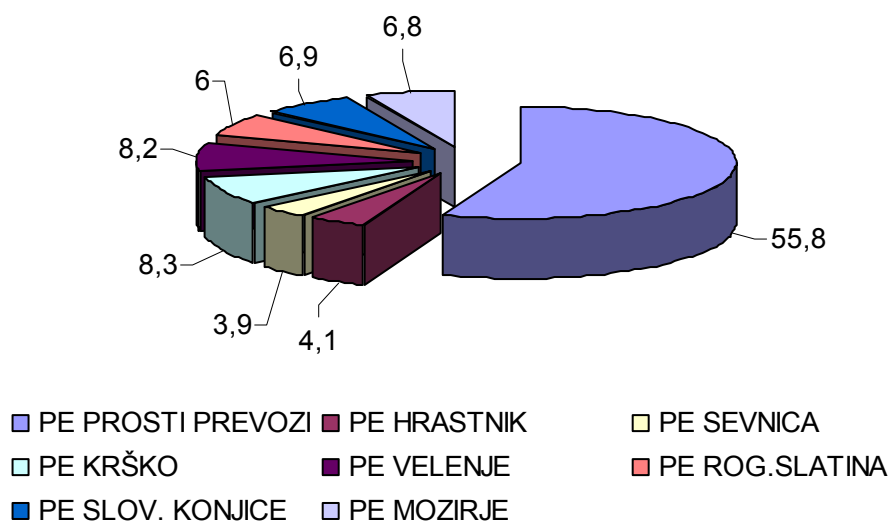
Tabela 2: Primerjava števila prostih prevozov po poslovnih enotah v letu 2002

	ŠTEVILO VOŽENJ	% VOŽENJ
PE PROSTI PREVOZI	4.389	55,8
PE HRASTNIK	319	4,1
PE SEVNICA	309	3,9
PE KRŠKO	654	8,3
PE VELENJE	643	8,2
PE ROG. SLATINA	473	6,0
PE SLOV. KONJICE	545	6,9
PE MOZIRJE	531	6,8
SKUPAJ VSE PE	7.863	100,0

Opomba: pri posamezni PE so vključeni tudi prevozi, ki so jih druge PE opravile za določeno poslovno enoto.

Vir: Izletnik 2002, 12

Slika 4: Primerjava števila prostih prevozov po poslovnih enotah v letu 2002



Vir: Izletnik 2002, 12

Kot je razvidno iz slike 4, opravijo največ prostih prevozov v poslovni enoti (PE) prosti prevozi, ki se nahaja v Celju, kar dobrih 55 odstotkov, sledijo ji PE Krško, ki je opravila v letu 2002 8,3 odstotke prostih prevozov, PE Velenje z 8,2 odstotki ter nato še PE Slovenske Konjice, PE Mozirje, PE Rogaška Slatina, PE Hrastnik in PE Sevnica.

4.3 Vozni park podjetja za potrebe turističnih prevozov

Vozni park, ki ga podjetje trenutno trži v turistične namene – prosti prevozi, zagotavlja skoraj najvišji možni standard na tem področju, ki ga nudijo tudi nekatera konkurenčna podjetja v državi. Kljub temu je potrebno tudi ta vozila pravočasno zamenjati z novejšimi, če želi podjetje ohraniti željen nivo kakovosti voznega parka, ki zagotavlja konkurenčnost na tržišču. Urejena zunanost in prijaznost voznega osebja imata prav tako velik pomen pri poslovnem kontaktu s potniki na avtobusu. Vozno osebje odraža v veliki meri sliko podjetja, ki ga predstavlja. Podjetje namenja voznemu osebju kar nekaj sredstev, saj dobijo vozniki vsako drugo leto brezplačno službeno obleko (Izletnik 2000, 12).

Vozni park, ki je namenjen tako linijskim kot turističnim prevozom, šteje 220 vozil, od katerih so kombi vozila znamke Renault in Iveco, avtobusi pa so znamke Mercedes, TAM, MAN in NEOPLAN (Priloga 1).

Glede na to, da so voščiči prav tako ogleđalo ter nepogrešljivi del pri izvajanju avtobusnih turističnih prevozov, nas je zanimalo, ali so voščiči vedno in pri vsakem potovanju oz. izletu prisotni. Odgovor je: seveda, saj le-to določa zakonodaja in mora vsaka turistična agencija na vsak krajši izlet poslati tudi voščiča, kar pa društvom, ki izvajajo izlete v lastni režiji, ni potrebno, kar je sporno. Včasih pride do situacije, ko zaključene skupine nočejo voščičev, saj menijo, da sami dovolj poznajo kraj kamor odhajajo, in na tej točki je turistična agencija v dilemi. Od vsake posamezne agencije pa je odvisno, kako se bo odločila in seveda za svojo odločitev odgovarjala, saj zakonodaja zahteva voščiče z licenco. V agenciji ITA k sodelovanju povabijo pogodbene voščiče z licenco, da le-ti izvajajo potovanja oz. izlete.

Tabela 3: Starostna struktura aktivnih vozil - Avtobusi za turizem

Leto izdelave avtobusa	Mercedez Benz O404-15R	Mercedez Benz O350-RHD	Scania Irizar Century	Mercedez Benz Tourino	Mercedez Benz Turismo	Mercedez Benz Intouro	Skupaj
1995	2						2
1999		2					2
2000		1					1
2003					2		2
2004			1	1		1	3
2005					1		1
Skupaj	2	3	1	1	3	1	11

Vir: Izletnik 2005d, 9

Vozni park, namenjen izključno za potrebe turizma, šteje 11 avtobusov (od katerih sta dva avtobusa letnik 1995, dva letnik 1999, eden letnik 2000, dva letnik 2003, trije avtobusi letnik 2004 ter en avtobus letnik 2005), poleg 209 avtobusov, ki so namenjeni tako linijskim kot turističnim prevozom. Amortizacijska doba avtobusa je cca 12 let, sicer pa se pri Izletniku trudijo vsaj 10% avtobusov vsako leto preurediti (posodobiti) oz. zamenjati za novejše.

4.4 Način pridobivanja potnikov ter določanje cene turističnih prevozov

Potnike za avtobusne turistične prevoze pridobijo sočasno, ko pri njih kupijo potovalni aranžma, zato morajo biti le-ti skrbno in dobro pripravljeni, da pridobijo čimveč povpraševalcev, ki so prav tako tudi povpraševalci po avtobusnih turističnih prevozih. Ker se mora vsaka turistična agencija osredotočiti na nek ciljni segment, so pri agenciji ITA osredotočeni na zaključene skupine (kolektivi), katere čez leto tudi največ povprašujejo.

Sicer pa s tem, ko oglašujejo svoje turistične aranžmaje v časopisih, po internetu ter potencialnim strankam po pošti ali e-mailu, oglašujejo tudi avtobusne turistične prevoze ter si na ta način polnijo avtobuse. Skozi vsa ta leta delovanja si je ITA pridobila tudi veliko stalnih strank, kot npr. srednje šole, posamezniki ter nekatera podjetja.

Cene za proste prevoze, med katere spadajo tudi turistični prevozi, se oblikujejo glede na ponudbo in povpraševanje, kar pomeni, da ni enotne tarife za prodajo prostih prevozov. Kljub temu, pa pri določanju cen izhajajo iz cenika, ki je javen.

Tabela 4: Cenik prostih prevozov za leto 2005

ŠTEVILO SEDEŽEV	DNEVNA NORMA ZA PREVOZE DO 250 KM/DAN	CENA ZA KM NAD 250 KM	POLDNEVNA NORMA DO 125 KM/DAN
44-53	60.000,00 SIT	200,00 SIT	30.000,00 SIT
28-39	50.000,00 SIT	190,00 SIT	25.000,00 SIT
15-20	35.000,00 SIT	140,00 SIT	17.500,00 SIT
Kombi 8	30.000,00 SIT	130,00 SIT	15.000,00 SIT

Vir: Izletnik 2005a

Za prevoze po Sloveniji se na zgoraj navedene cene prišteje 8,5% DDV.

Obračunavanje prevozov (Izletnik 2005a):

1. Za obračunavanje prevozov se upošteva dnevna norma. V primeru, da dejansko prevoženi km presegajo dnevno normo, se obračuna dnevna norma ter dejanski kilometri po ceniku.
2. Pri prevozih, kjer je potrebno zagotoviti dodatnega voznika, se zaračunava OD II. v višini 5.000,00 SIT.
3. Za prevoze v času od 7.00 do 13.00 in od 15.00 do 22.00 se obračuna poldnevna norma.
4. Za krajše prevoze je osnova za obračun prevoza odsotnost avtobusa. Za vsako začeto uro odsotnosti se obračuna 40 km. Cena je odvisna od števila sedežev.
5. Za odsotnost v nočnih urah od 22.00 do 5.00 se pri enodnevnih prevozih zaračuna dodatek v višini 2.000,00 SIT za vsako začeto uro.
6. Stroški cestnin, parkirnin, predora, taks itd. se obračunajo na osnovi predloženih računov. Cena potniške spremnice znaša 1.000,00 SIT.

7. Vsako sprejeto naročilo za prevoz mora biti v pisni obliki (naročilnica, telefaks).
8. S turističnimi agencijami, pri katerih je predviden večji obseg dela, se sklenejo letne pogodbe. Pogoji in cene se predhodno uskladijo s pomočnikom direktorice podjetja za marketing v Celju.

4.5 Konkurenca podjetja na domačem trgu

Konkurenco na domačem trgu predstavljajo vsa avtobusna podjetja in samostojni podjetniki, ki opravljajo prevoz potnikov v Sloveniji. Na področju javnega linijskega prevoza potnikov je v zadnjih petih letih viden napredek v smislu doslednejšega izvajanja in kontrole teh prevozov v okviru predpisane zakonodaje (licenca, registriran vozni red). Na ta način so dani osnovni pogoji, da se razvija zdrava konkurenca med linijskimi prevozniki (Izletnik 2000, 7).

Na področju pogodbenih in predvsem prostih prevozov je konkurenca bistveno večja kot v javnem linijskem prometu in večkrat nelojalna z dumpinškimi cenami (Izletnik 2000, 7).

Največji avtobusni prevozniki v Sloveniji so:

1. Conex, ki je večinski lastnik naslednjih prevoznih podjetij: Certus Maribor, SAB Ljubljana in I&I Koper, slednje pokriva poleg širše okolice Kopra še Novo Mesto;
2. Izletnik Celje;
3. Alpe Tour Kranj;
4. Avrigo Nova Gorica;
5. Koratur.

Kot je razvidno iz zgornje lestvice, je največji konkurent podjetju izletnik Celje d.d. Conex, ki je prav tako tudi največja družba. Vsekakor pa so poleg teh petih največjih podjetij Izletniku konkurenčni tudi samostojni manjši avtobusni prevozniki v širši okolici Celja.

4.6 Izobraževanje voznikov turističnih avtobusov

V podjetju skrbijo tudi za redno izobraževanje voznikov turističnih avtobusov, katero je potekalo tudi letos in sicer od 9. do 28. februarja 2005 in od 2. do 14. marca 2005. Izobraževali so se na področju angleškega jezika, kjer so se vozniki seznanili s turističnim besednjakom in situacijami, na katere bodo naleteli v tujini. Za ta tečaj je bila napisana posebna skripta, ki jo vozniki lahko vzamejo s sabo na pot. Vsebuje pa situacije kot so: Kako vprašam za smer?; V hotelu; Na letališču; Na bencinski črpalki; Taksi; Vstopnice; Cestnina; Restavracija; Prometna nesreča; Mehanik; Vulkanizacija; Vljudnostne fraze; Mini »šoferski« slovarček; Merske enote in 2000 najpogosteje uporabljenih besed (Izletnik 2005c).

Na prvi tečaj se je prijavilo 16 voznikov, na drugega pa 23. Vsi, ki so pristopili k preverjanju znanja, so ga opravili uspešno. Preverjanje se je izvajalo v skupini, sicer pa so bili možni individualni razgovori (Izletnik 2005c).

Vozniki avtobusov se pri podjetju izobražujejo oz. izpopolnjujejo svoje znanje še na en način, in sicer, da vsako leto vozniki Izletnika Celje »tekmujejo« med seboj v varni vožnji, kar je zelo pomembno pri kakovostnem in varnem izvajanju avtobusnih prevozov, tako javnih kot turističnih. Hkrati pomeni to motivacijo za voznike, saj so najboljši na koncu nagrajeni. Nagrade se podeljujejo za eno leto nazaj.

Nagrajevanje voznikov avtobusa za varno vožnjo je dogovor med Izletnikom Celje ter njihovo zavarovalnico, da bi bilo čim manj prometnih nesreč ter hkrati čim manj poravnave škode s strani zavarovalnice. Zanimivo je morda tudi to, da se za ta način motiviranja in nagrajevanja najboljših voznikov v Sloveniji odloča samo Izletnik Celje d.d..

Voznikom avtobusa se za varno vožnjo dodeljujejo naslednje nagrade (Izletnik 2004):

- denarna nagrada za obračunsko obdobje (število prevoženih km x vrednost točke) in priznanje;
- maketa za srebrni volan in priznanje;
- maketa za zlati volan in priznanje;
- maketa za platinast volan in priznanje.

Opomba: vrednost točke za obračun nagrade za varno vožnjo določa Uprava na osnovi razpoložljivih finančnih sredstev.

Pogoji za pridobitev pravice do nagrade za varno vožnjo so (Izletnik 2004):

- vožnja brez prometne nezgode;
- da ni bilo odvzeto vozniško dovoljenje »D« kategorije;
- število prevoženih kilometrov;
- da je voznik v rednem delovnem razmerju ali upokojen;
- da ni povzročil materialne ali kakšne druge škode v obračunskem obdobju za pridobitev nagrade, oziroma do podelitve nagrade.

Izletnik Celje d.d. zaposluje voznike avtobusov pod naslednjimi pogoji:

- voznik avtobusa mora biti star najmanj 21 let;
- najmanj 2 leti mora redno voziti tovornjak (E kategorija) oz. tovornjak s priklopnikom (C kategorija);
- potrjene mora imeti delovne izkušnje od podjetja, kjer je delal pred tem;
- opraviti mora praktični preizkus znanja pri Izletniku Celje d.d.

Tabela 5: Število nagrajenih voznikov za obdobje od leta 2000 do 2003

Leto	Št. nagrajenih voznikov	Št. zaposlenih voznikov	Nagrajeni vozniki v %
2000	196	236	83,05%
2001	178	225	79,10%
2002	179	221	81,00%
2003	194	219	88,58%

Vir: Izletnik Celje d.d..

V letošnjem letu so v podjetju podelili priznanja za leto 2003, saj je le-to velik finančni zalogaj in lansko leto niso podeljevali nagrad. V letošnjem letu bodo podelili še nagrade za leto 2004.

4.7 Načini varovanja okolja in varne vožnje

Glede varnosti je podjetje naredilo velik korak naprej z uvedbo akcije "varen voznik". V akcijo so vključeni vsi vozniki v podjetju. Tako je v letu 2003 pri skupno prevoženih 11,5 mio kilometrih nagrado za varno in vzorno vožnjo prejelo 194 od 219 voznikov oziroma 88,6%. Nagrajeni vozniki so v celem letu opravili prevoze brez prometnih nesreč in drugih škod.

Vsekakor je pri varnosti prevozov prav tako pomembno, da so vozniki redno zdravstveno pregledani, kar se izvaja na vsakih 12 mesecev, pomembno je tudi, da upoštevajo vse zakone, ki določajo varnost cestnih prevozov, kamor sodi npr. koliko km (do 500 km) oz. koliko ur (9 ur/24 ur) lahko voznik prevozi; koliko počitka potrebuje; da na daljša potovanja potujeta dva voznika ter drugo.

Vsa podjetja, ki se ukvarjajo z avtobusnimi prevozi, tudi Izletnik Celje d.d., morajo v skladu z zakonodajo kupovati vozila, ki so vedno bolj prijazna okolju. Kar pomeni, da ti avtobusi porabljajo čedalje manj goriva, imajo „ekološke“ motorje (EKO 3 motorji), ki zmanjšujejo emisije v okolje. Če avtobusi ne ustrezajo zakonodaji ter ne izpolnjujejo zahtevanih pogojev, jih podjetja ne smejo uporabljati, saj to ni v skladu s pravili.

Ker imajo v podjetju tudi svoje delavnice, kjer servisirajo ter popravljajo Izletnikove avtobuse, se pojavljajo tudi odpadni materiali, kot so akumulatorji, motorno olje, gume, čistilna volna, železo ter ostali okolju škodljivi materiali. Pri popravilu vozil se pojavljajo snovi, ki so okolju neprijazne, zato mora biti podjetje pri takem delu pazljivo. Pazljivo je potrebno delati z „odpadnim“ oljem, za katerega vemo, da lahko onesnaži vodo. Zato pri Izletniku „odpadno“ motorno olje zbirajo, za to zadolžena podjetja pa ga nato odpeljejo na uničenje. Vse okolju nevarne snovi je potrebno ločiti ter tiste, ki jih je mogoče reciklirati, za kar so zadolžena podjetja, ki morajo pridobiti koncesijo za delo z okolju škodljivimi odpadki.

Pri turističnih avtobusih, s katerimi Izletnik prevažajo svoje potnike na razna potovanja, nastane veliko odpadkov, kot so pločevinke, plastenke, razni papirčki, katere je treba prav tako sortirati (papir posebej, plastika posebej,...) ter jih nato reciklirati.

Eden izmed velikih onesnaževalcev je prav tako hrup, ki ga povzročajo avtobusi. Le-ta je lahko moteč tako za potnike, voznike, kot za ljudi, ki se nahajajo zunaj. V potniški kabini je dovoljen hrup 70 dB, kar pa je potrebno zagotoviti s čim boljšo izolacijo ter z ustreznimi izpušnimi sistemi. Manjši hrup v potniški kabini pomeni hkrati večje udobje potnikov.

Dva večja onesnaževalca v delavnici sta avtopralnica in lakirnica. V avtopralnici skrbijo, da gre izpust onesnažene vode preko oljnih lovilcev, da se olje ne odplakne neposredno v podtalnico. V lakirnici pa prihaja do odpadnih posod od barv, katere se pazljivo zbirajo ločeno ter se nato oddajajo koncesionarjem.

Za ves nadzor glede varovanja okolja skrbi Zavod za zdravstveno varstvo Celje, ki nadzoruje delo z odpadnimi snovmi v podjetju. Zavod za zdravstveno varstvo Celje opravlja monitoring ter preko tega ugotavlja, kako Izletnik skrbi za odpadni material. Če je preveč izpusta odpadnih snovi, je potrebno narediti sanacijo, sicer pa je potrebno v vsakem primeru pridobiti dovoljenje od države, da lahko neko podjetje izpušča odpadno vodo v kanalizacijo.

4.8 Predlogi za izboljšave v prihodnosti

V sedanjem času globalizacije gospodarstva in članstva v EU je potrebno držati korak s tempom razvoja in vedno večjimi zahtevami po drugačnem načinu življenja in s tem tudi preživljanja prostega časa. V ta segment spada tudi organiziranje turističnih prevozov v kraje, kjer se ljudje po utrujajočem in čedalje daljšem delovnem času lahko odpočijejo in si v kratkem času naberejo novih moči.

Prevozi v turistične namene v podjetju Izletnik Celje ne predstavljajo primarne dejavnosti, pripomorejo pa k izboljšanju poslovnih rezultatov in večji izrabi voznega parka. Da bi se prevozi v te namene še povečali, je potrebno izdelati strategijo, ki bo omogočila, da podjetje ostane v družbi največjih in najboljših prevoznikov. Za povečanje zadovoljstva obstoječih potnikov in povečanje le-teh mora podjetje v bodoče še naprej skrbeti za redno nabavo oz. dopolnitev turističnih avtobusov, čeprav trenutno podjetje za proste prevoze zagotavlja skoraj najvišji možni standard na tem področju.

Za nadaljnji razvoj podjetja so pomembni tudi vozniki in spremljevalci turističnih prevozov, ki morajo biti urejene zunanosti in uglajenega vedenja, saj na zunaj predstavljajo sliko podjetja. Potnik, ki ni bil zadovoljen z osebjem, ne bo nikoli več uporabil storitev tega ponudnika prevozov ter verjetno svojo negativno izkušnjo posredoval tudi drugim. Se pravi, da je potrebno vedno znova vlagati tudi v osebje, predvsem v sposobnosti komuniciranja, lepega vedenja, prijaznosti in urejenosti.

Truditi se je potrebno tudi, da potnike v podjetju pridobijo na ta način, da jih prepričajo, da se bodo na podlagi njihovih aranžmajev odpočili in razvedrili ter z njihovimi turističnimi avtobusi doživeli nepozabno potovanje. Moto podjetja mora biti: ponuditi potniku največ, kar se da in še več.

Glede na to, da je podjetje doseglo velik odstotek uspešnih in varnih voznikov z akcijo »varen voznik«, ki jo izvaja vsako leto, kar pomeni, da dajejo velik poudarek na varnost svojih potnikov. Dobro bi bilo potnike seznaniti, da jih prevaža nagrajeni voznik.

Na potovanjih je potrebno za potnike poskrbeti, jih animirati z različnimi igrami, zabavnimi programi, postanki. Na daljših potovanjih bi lahko podjetje organiziralo improvizirane piknike kot npr. prevoznik pripravi sendviče in nekaj pijače na kakšnem počivališču in na ta način se lahko potniki med sabo spoznajo in izmenjajo tudi mnenja in predloge s turističnimi spremljevalci izletov. To so lahko zanimive in dobre ideje za v prihodnje.

Na potnike se mora podjetje pripraviti in urediti potovanje tako, da imajo ti občutek, da so nekaj posebnega in da so zaželeni. Vedno je treba upoštevati to, kakšni so potniki (npr. upokoјenci, dijaki, študentje), kaj jih zanima in kako prenašajo potovanje. Za mlade je pomembno, da se na potovanjih čim več »dogaja« oz. potrebno je veliko animacije, za starejše pa mora biti potovanje nekoliko bolj umirjeno ter poučno.

Pri nakupovalnih izletih je potrebno potnike še posebej dobro obveščati glede nakupov, katere trgovine se »splaća« obiskati, česa naj se ogibajo in podobno. Podjetje mora upoštevati, da so ljudje po nakupih utrujeni, žejni, lačni in da je potrebno njihove potrebe zadovoljiti.

V glavnem si v Izletniku Celje prizadevajo veliko storiti za potnike turističnih avtobusov, še posebno za tiste, ki hkrati koristijo tudi njihove aranžmaje. V podjetju so mnenja, da brez zvestih potnikov ne bi moglo njihovo podjetje obstajati in delovati. Najprej je potrebno poskrbeti za potnike in njihove želje ter si pridobiti njihovo zaupanje, saj lahko poslovni uspeh pride le na ta način.

5 UGOTOVITVE RAZISKAVE NA PODROČJU AVTOBUSNIH TURISTIČNIH PREVOZOV

5.1 Anketa in njen cilj

Zadovoljstvo uporabnikov različnih storitev se lahko ugotavlja na več različnih načinov (anketiranje po telefonu, pošti, osebno anketiranje,...), od katerih smo izbrali osebno anketiranje, saj lahko tako zberemo tudi vtise o različnih značilnostih sogovornika ter zagotovimo, da ne prihaja do nejasnosti v odgovorih.

Vsako podjetje, ki želi uspešno delovati ter zadržati uporabnike svojih storitev in izdelkov, mora opravljati ankete oz. uporabljati druge metode za ugotavljanje zadovoljstva uporabnikov vsaj enkrat na leto, da na podlagi le-teh izve, ali so uporabniki z izdelkom oz. storitvijo dobili pričakovano, ter ali bi moralo podjetje, kaj spremeniti ali dodati, da bi bili uporabniki še bolj zadovoljni. Zato smo se tudi mi odločili za anketo (Priloga 2), ker smo želeli izvedeti, kaj uporabniki avtobusnih turističnih prevozov pričakujejo od ponudnikov.

CILJ ANKETE

Na podlagi ankete smo želeli ugotoviti, kakšno je mnenje ljudi o avtobusnih turističnih prevozi, kaj jim je pri le-teh prioriteta: ali je to varnost, hitrost ali kaj drugega, in kakšna se jim zdi cena prevoza. Zanimalo nas je tudi, koliko ljudje sploh uporabljajo skupinske prevoze, kot so tudi avtobusni prevozi, saj kot vemo, se lahko ljudje ob le-teh veliko bolj sprostijo ter uživajo na poti do destinacije.

Na podlagi ankete, ki sem jo sestavila smo želeli izvedeti, ali avtobusne prevoze uporablja predvsem ženski ali moški del populacije, in ali so uporabniki mlajši ali starejši. Če ljudje že uporabljajo avtobusne prevoze v turistične namene, nas je zanimalo, za katera potovanja oz. izlete jih koristijo (krajši izleti, daljša potovanja,...).

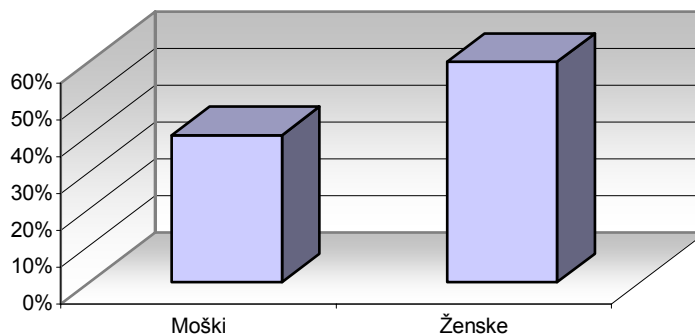
Ker smo anketo izvajali na celjskem področju, nas je zanimalo, koliko ljudi poznajo storitve oz. avtobusne turistične prevoze podjetja Izletnik Celje d.d..

5.2 Analiza rezultatov ankete

1. Vprašanje: OBKROŽITE SPOL!

- Moški = 12 (40%)
- Ženske = 18 (60%)

Slika 5: Struktura anketiranih po spolu

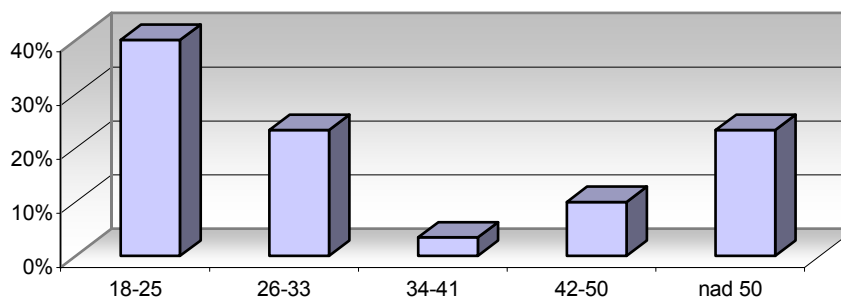


V anketi o avtobusnih turističnih prevozih je bilo anketiranih 30 ljudi, od tega 18 žensk oziroma 60 odstotkov in 12 moških oziroma 40 odstotkov, kar je razvidno tudi iz slike 5.

2. Vprašanje: V KATERO STAROSTNO SKUPINO SODITE?

- 18 – 25 let = 12 (40,0%)
- 26 – 33 let = 7 (23,3%)
- 34 – 41 let = 1 (3,4%)
- 42 – 50 let = 3 (10,0%)
- nad 50 let = 7 (23,3%)

Slika 6: Struktura anketiranih po starosti

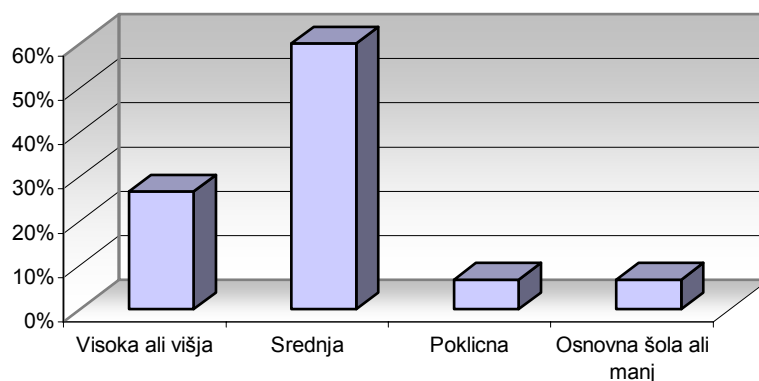


Največ anketiranih je starih od osemnajst do petindvajset let, kar znaša 40 odstotkov vseh anketiranih, starih od šestindvajset do trintrideset let znaša dobrih 23 odstotkov, prav tak odstotek je anketirancev starih nad 50 let, 10 odstotkov anketiranih je starih od dvainštirideset do petdeset let, najmanj pa je anketirancev starih od štiriintrideset do enainštirideset let, samo dobre 3 odstotke.

3. Vprašanje: KAKŠNO IZOBRAZBO IMATE?

- Visoko ali višjo = 8 (26,6%)
- Srednjo = 18 (60,0%)
- Poklicno = 2 (6,7%)
- Osnovno šolo in manj = 2 (6,7%)

Slika 7: Struktura anketiranih po izobrazbi

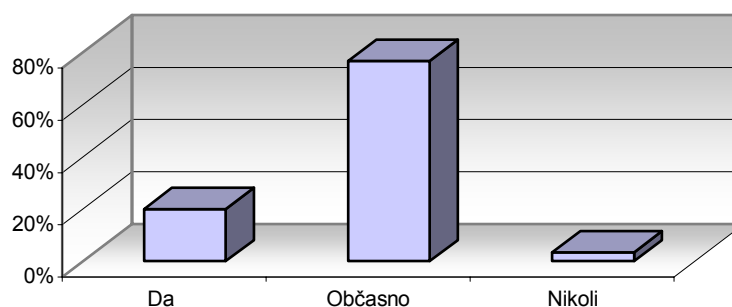


Največ anketiranih ima srednješolsko izobrazbo, in sicer kar 60 odstotkov. Sledijo jim anketirani z visoko ali višjo izobrazbo, katerih je dobrih 26 odstotkov. Najmanj pa je tistih s poklicno in osnovnošolsko izobrazbo, in sicer z istim odstotkom, ki znaša 6,7 odstotkov.

4. Vprašanje: ALI UPORABLJATE AVTOBUSNE PREVOZE, KOT ENEGA IZMED MOŽNIH PREVOZOV, V TURISTIČNE NAMENE?

- Da = 6 (20,0%)
- Občasno = 23 (76,7%)
- Nikoli = 1 (3,3%)

Slika 8: Pogostost uporabe avtobusnih prevozov v turistične namene

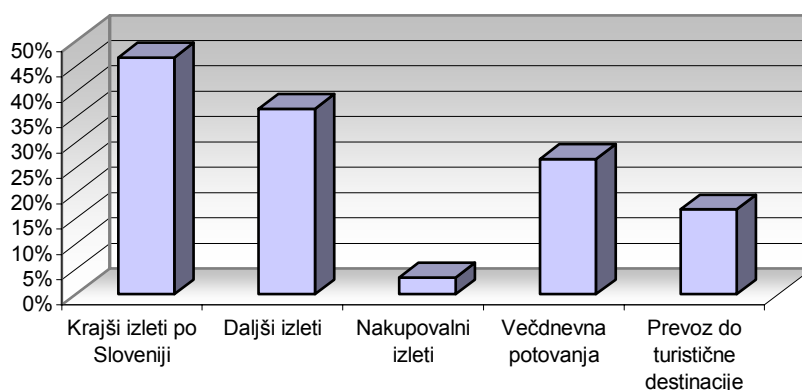


Anketirani uporabljajo avtobusne prevoze v turistične namene predvsem občasno, takih je dobrih 76 odstotkov. Redno jih uporablja avtobusne prevoze v turistične namene 20 odstotkov, ter le 3 odstotki anketiranih nikoli ne uporablja avtobusnih prevozov v turistične namene.

5. Vprašanje: ZA KATERA POTOVANJA NAJRAJE UPORABLJATE AVTOBUSNE PREVOZE?

- Za krajše izlete po Sloveniji = 14 (46,7%)
- Za daljše izlete = 11 (36,6%)
- Za nakupovalne izlete = 1 (3,3%)
- Za večdnevno potovanje = 8 (26,7%)
- Samo kot prevoz do tur. destinacije = 5 (16,7%)

Slika 9: Potovanja, za katera anketirani najraje uporabljajo avtobusni prevoz



Opomba: V tem vprašanju so lahko anketirani označili več trditev!

Anketirani najraje uporabljajo turistični avtobusni prevoz za krajše izlete po Sloveniji, in sicer dobrih 46 odstotkov, radi se odpravijo tudi na daljše izlete z avtobusom 36,6 odstotkov, večdnevna potovanja slabih 27 odstotkov, in le kot prevoz do turistične destinacije dobrih 16 odstotkov. Najmanj pa anketirani uporabljajo turistične avtobusne prevoze za nakupovalne izlete, saj znaša le-ta slabe 3 odstotke.

6. Vprašanje: KAJ VAM JE PRI AVTOBUSNEM (TURISTIČNEM) PREVOZU NAJPOMEMBNEJŠE? VSAKO TRDITEV OCENITE OD 1 (najmanj pomembno) DO 5 (najbolj pomembno)!

- Varnost : 1 = 0 (0,0%)
2 = 0 (0,0%)
3 = 2 (6,7%)
4 = 5 (16,7%)
5 = 23 (76,6%)

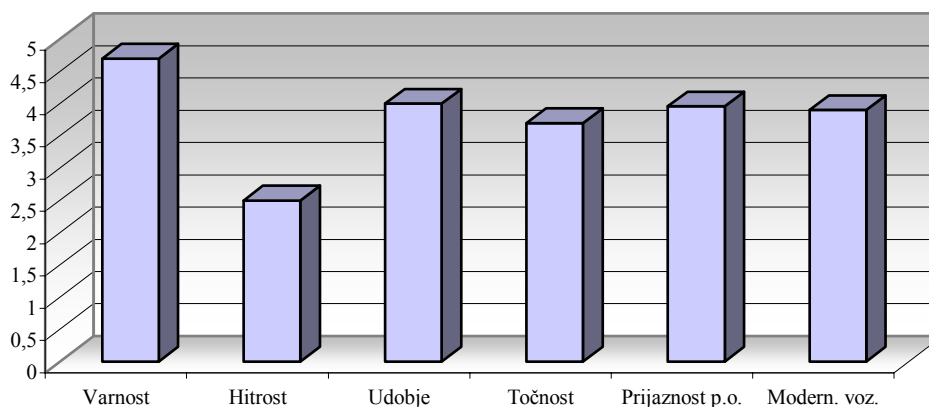
Povprečna ocena odgovorov je **4,7**.

- Hitrost : 1 = 7 (23,3%)
2 = 7 (23,3%)
3 = 10 (33,4%)
4 = 6 (20,0%)
5 = 0 (0,0%)

Povprečna ocena odgovorov je **2,5**.

- Udobje: 1 = 2 (6,7%)
2 = 1 (3,3%)
3 = 4 (13,3%)
4 = 11 (36,7%)
5 = 12 (40,0%)
Povprečna ocena odgovorov je **4**.
- Točnost: 1 = 1 (3,3%)
2 = 2 (6,7%)
3 = 11 (36,7%)
4 = 7 (23,3%)
5 = 9 (30,0%)
Povprečna ocena odgovorov je **3,7**.
- Prijaznost prev. os.: 1 = 0 (0,0%)
2 = 2 (6,7%)
3 = 6 (20,0%)
4 = 13 (43,4%)
5 = 9 (30,0%)
Povprečna ocena odgovorov je **3,96**.
- Moderniziranost voz.: 1 = 0 (0,0%)
2 = 5 (16,7%)
3 = 2 (6,7%)
4 = 13 (43,4%)
5 = 10 (33,2%)
Povprečna ocena odgovorov je **3,9**.

Slika 10: Struktura najpomembnejših prednosti pri turističnem prevozu



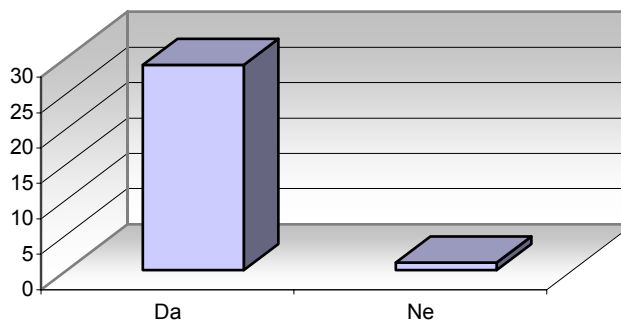
Opomba: Ker je bilo potrebno pri tem vprašanju oceniti vsako trditev posebej, so pri odgovorih prikazane povprečne ocene!

Pri avtobusnem turističnem prevozu je anketirancem najpomembnejša varnost, ki je dobila najvišjo povprečno oceno 4,7. Sledi ji udobje s povprečno oceno 4, pomembna jim je tudi prijaznost prevoznega osebja s povprečno oceno 3,96, nato moderniziranost prevoznega sredstva s povprečno oceno 3,9 in točnost s povprečno oceno 3,7. Najmanj pomembna pa jim je hitrost saj je dobila povprečno oceno 2,5.

7. Vprašanje: ALI MORDA VESTE, DA SE IZLETNIK CELJE D.D. POLEG AVTOBUSNIH PREVOZOV UKVARJA TUDI S PONUDBO TURISTIČNIH PREVOZOV IN TURISTIČNIMI ARANŽMAJI?

- Da = 29 (96,7%)
- Ne = 1 (3,3%)

Slika 11: Seznanjenost anketirancev s ponudbo Izletnika Celje d.d.

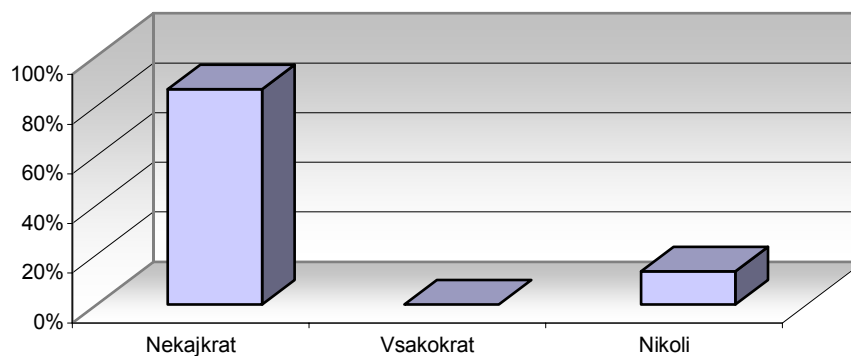


Pri vprašanju, ali so seznanjeni s turistično ponudbo Izletnika Celje, je kar 29 anketiranih oziroma 96,7 odstotkov seznanjenih s to ponudbo, 1 anketirani oziroma 3,3 odstotke pa ne.

8. Vprašanje: ALI STE SE PELJALI ŽE KDAJ Z IZLETNIKOVIM AVZOBUSOM NA IZLET ALI DOPUST?

- Da, nekajkrat = 26 (86,7%)
- Da, vsakokrat, ko grem na dopust = 0 (0,0%)
- Ne, nikoli = 4 (13,3%)

Slika 12: Struktura uporabe Izletnikovih turističnih avtobusov

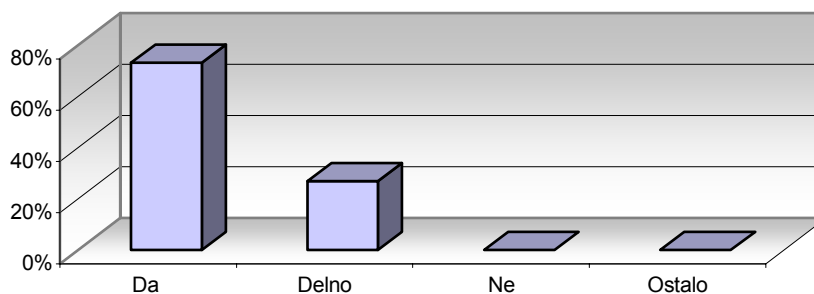


Kar 86,7 odstotkov vprašanih se je že nekajkrat peljalo z Izletnikovimi avtobusi na dopust ali izlet, 13,3 odstotkov pa se še niso nikoli peljali z njihovimi avtobusi. Nikoli pa niso uporabili tega prevoza vsakokrat, ko so šli na dopust.

9. Vprašanje: ČE DA, ALI STE BILI ZADOVOLJNI Z NJIHOVIMI STORITVAMI IN PONUDBO?

- Da = 19 (73,1%)
- Delno = 7 (26,9%)
- Ne. = 0 (0,0%)
- Ostalo = 0 (0,0%)

Slika 13: Zadovoljstvo anketiranih z storitvami in ponudbo Izletnika Celje



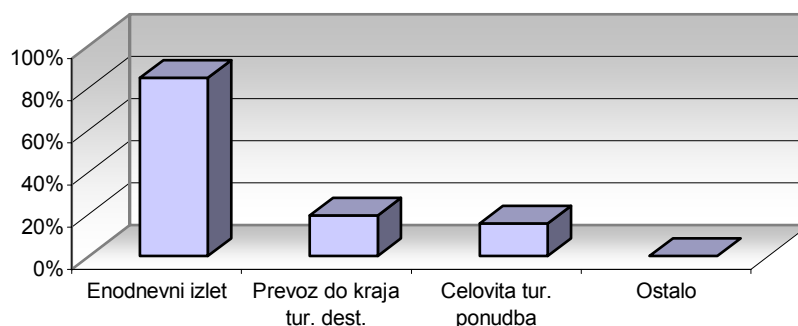
Opomba: na to vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so se že peljali na izlet ali dopust z Izletnikovim avtobusom (26 anketirancev)!

73 odstotkov je zadovoljnih z Izletnikovimi storitvami in ponudbo, slabih 27 odstotkov le delno, nihče pa ni bil nezadovoljen.

10. Vprašanje: KAKŠNO VRSTO TURISTIČNE PREVOZNE PONUDBE STE KORISTILI?

- Enodnevni izlet z avtobusom = 22 (84,6%)
- Prevoz do kraja turistične destinacije = 5 (19,2%)
- Celovita turistično ponudbo (prevoz in namestitvev) = 4 (15,4%)
- Ostalo = 0 (0,0%)

Slika 14: Vrsta koriščene turistične ponudbe



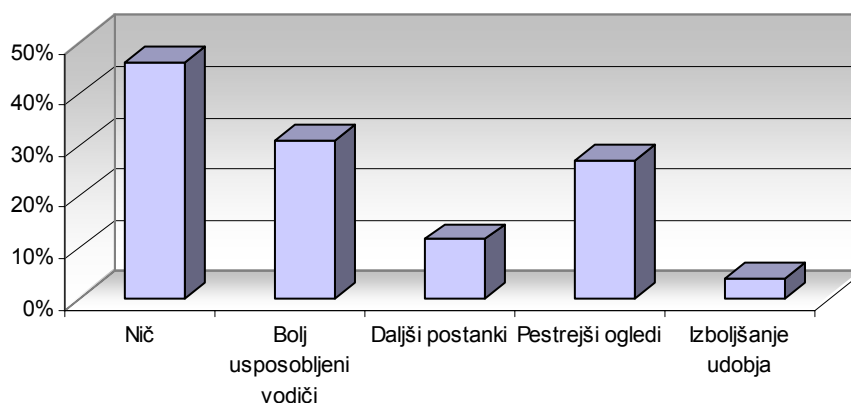
Opomba: na to vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so se že peljali na izlet ali dopust z Izletnikovim avtobusom! Lahko so označili več trditev hkrati!

Največ vprašanih je pri Izletniku koristilo enodnevnne izlete, to je 84,6 odstotkov, 19 odstotkov je koristilo le prevoz do kraja turistične destinacije, 15,4 odstotka pa jih je koristilo celovito turistično ponudbo (prevoz in nastanitev).

11. Vprašanje: BI MORDA TEJ PONUDBI KAJ DODALI, SPREMENILI ALI IZBOLJŠALI?

- Nič = 12 (46,1%)
- Izboljšal-a bi jo npr. z bolj usposobljenim vodičem = 8 (30,8%)
- Izboljšal-a bi jo npr. z daljšimi postanki = 3 (11,5%)
- Izboljšal-a bi jo npr. s pestrejšimi ogledi = 7 (26,9%)
- Drugo (izboljšanje udobja) = 1 (3,8%)

Slika 15: Spremembe anketiranih glede ponudbe

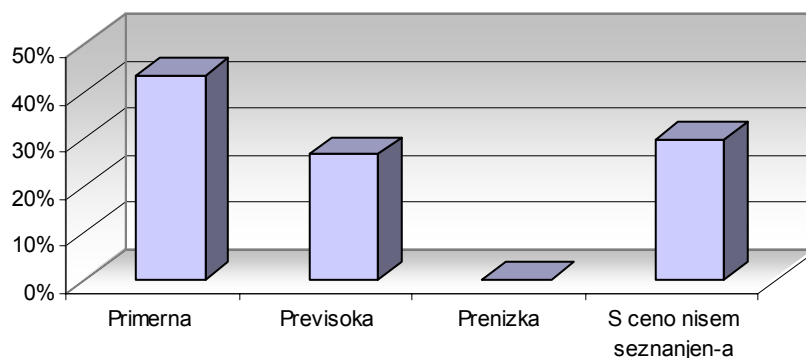


Opomba: na to vprašanje so odgovarjali le tisti, ki so se že peljali na izlet ali dopust z Izletnikovim avtobusom! Anketirani so lahko označili več trditev!

Večina vprašanih ne bi pri ponudbi spremenila nič, nekaj vprašanih bi dodalo ponudbi bolj usposobljene vodiče, pestrejšje ogleda, daljše postanke ter izboljšanje udobja avtobusov.

12. Vprašanje: KAKŠNA SE VAM ZDI CENA TURISTIČNIH AVTOBUSNIH PREVOZOV?

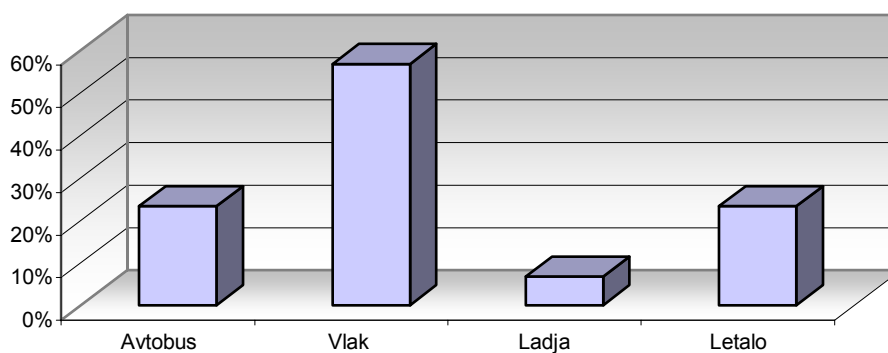
- Primerna = 13 (43,3%)
- Previsoka = 8 (26,7%)
- Prenizka = 0 (0,0%)
- S ceno nisem seznanjen-a = 9 (30,0%)

Slika 16: Primernost cene turističnih avtobusnih prevozov

Večini 43,3 odstotkom anketiranih se zdi cena turističnih avtobusnih prevozov primerna, kar 30 odstotkov jih s ceno sploh ni seznanjenih, 26,7 odstotkov vprašanih pa meni, da je cena previsoka. Nikomur pa se ne zdi prenizka.

13. Vprašanje: KATERO PREVOZNO SREDSTVO SE VAM ZDI POLEG OSEBNEGA PREVOZA NAJBOLJ UDOBNO?

- Avtobus = 7 (23,3%)
- Vlaku = 17 (56,7%)
- Ladja = 2 (6,7%)
- Letalo = 7 (23,3%)

Slika 17: Razvrstitev prevoznih sredstev glede na udobje po mnenju anketirancev

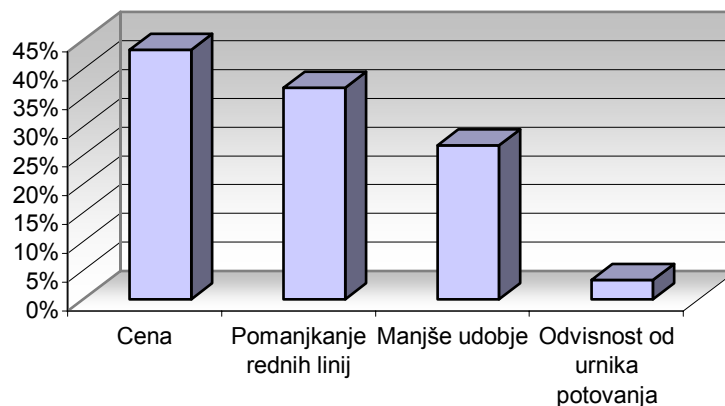
Opomba: Anketirani so lahko označili več trditev!

Večini 56,7 odstotkov vprašanih se zdi poleg osebnega prevoza najudobnejši vlak, sledita mu avtobus in letalo z istim številom glasov, zelo malemu številu 6,7 odstotkov vprašanih pa se zdi najudobnejša ladja.

14. Vprašanje: ZAKAJ PO VAŠEM MNENJU AVTOBUSNE PREVOZE NE UPORABLJA VEČJE ŠTEVILO POTNIKOV OZ. TURISTOV? OZNAČITE LAHKO VEČ ODGOVOROV!

- Zaradi cene = 13 (43,3%)
- Zaradi pomanjkanja rednih linij v turistične kraje = 11 (36,7%)
- Zaradi manjšega udobja = 8 (26,7%)
- Ostalo (odvisnost od urnika potovanja) = 1 (3,3%)

Slika 18: Vzroki za manjšo uporabo avtobusnih prevozov

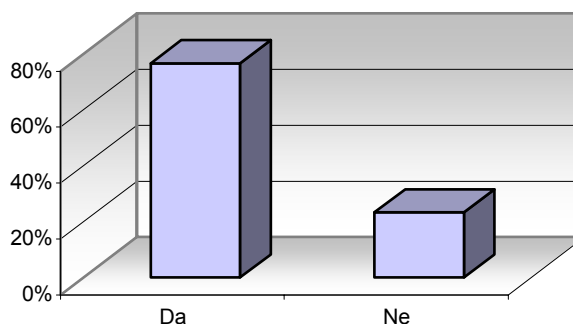


Vprašani so mnenja, da ljudje ne uporabljajo avtobusnih prevozov predvsem zaradi cene, ki je v primerjavi z drugim prevozom dokaj visoka, zaradi pomanjkanja rednih linij do turističnih krajev, manjšega udobja ter odvisnost potnikov od urnika potovanja.

15. Vprašanje: ALI SE VAM ZDI, DA SO AVTOBUSNI PREVOZI V TURISTIČNE NAMENE PREMALO PROMOVIRANI?

- Da = 23 (76,7%)
- Ne = 7 (23,3%)

Slika 19: Promocija avtobusnih prevozov v turistične namene



76,7 odstotka vprašanih je mnenja, da so avtobusni prevozi v turistične namene dovolj promovirani, 23,3 odstotka pa misli, da bi lahko bili bolj.

5.3 Ugotovitve raziskave

Anketiranje je bilo izvedeno v času od 3. marca do 30. aprila 2005, večinoma v popoldanskem času, saj je takrat dosegljivih več ljudi.

Anketiranih je bilo 30 anketirancev, različnih starosti (od 18 do nad 50 let) obeh spolov. Vprašalnik vsebuje 15 vprašanj, od katerih se tri vprašanja nanašajo na spol, starost in izobrazbo. Sama raziskava je potekala v dveh fazah: anketiranje na terenu (Celje z ožjo okolico) ter delo doma. Zbrane podatke je bilo potrebno najprej sortirati glede na spol, nato pa nas je zanimala sama starost anketirancev, na koncu pa smo s pomočjo Excela izdelali grafe in tabele ter izvedli analizo odgovorov.

Ugotovili smo, da skoraj vsi (en negativni odgovor) anketiranci uporabljajo avtobusne prevoze v turistične namene, predvsem občasno. Največkrat jih uporabijo za krajše izlete, manj pa za večdnevna potovanja in kot prevoz do turistične destinacije.

Najbolj pomembna pri prevozu z avtobusom je potnikom varnost (dosegla je najvišjo oceno) sledi prijaznost prevoznega osebja, udobje in moderniziranost avtobusov, nato točnost in daleč na zadnjem mestu je hitrost. Iz teh odgovorov dobimo jasno sliko, kakšno turistično potovanje si potniki želijo, to je varen, udoben in visoko standardno opremljen avtobus s prijaznim in urejenim osebjem.

Podjetje Izletnik Celje d.d. anketiranci dobro poznajo in vedo, da se ukvarja tudi s ponudbo turističnih prevozov in turističnih aranžmajev. Večina se jih je že nekajkrat peljala z njihovimi avtobusi na izlet ali dopust. Z njihovo storitvijo in ponudbo pa niso bili v celoti zadovoljni. Največkrat so se odpravili na enodnevni izlet, kar velja posebno za mlajše anketirance, ki so te storitve verjetno koristili v sklopu šolskih izletov in ekskurzij. Ponudbo bi bilo potrebno izboljšati predvsem z bolj usposobljenimi vodiči, pestrejšimi ogledi in daljšimi postanki. Tu bi Izletnik Celje oz. njihova turistična agencija morala reagirati in dodatno usposobiti vodiče, izlete pa oblikovati pestrejše in zanimivejše.

Cena avtobusnih prevozov v turistične namene se večini zdi primerna, nekaterim pa previsoka. Zaskrbljujoča je utemeljitev, da jih veliko ne pozna cene. Kaj je vzrok temu? Morda se cene premalo objavljajo, ali pa je težko priti do njih (telefonski razgovori, kjer ti v agenciji ne morejo ali ne znajo povedati cene). Tema za razmislek!

Najbolj udobno je, po mnenju anketiranih, potovati z vlakom, šele nato z avtobusom ali letalom. Morda je prišlo do teh rezultatov tudi zato, ker se vprašani še niso peljali z ladjo ali letalom oz. so ti prevozi nekoliko težje dostopni.

Da pa se za avtobusne prevoze ne odloča več potnikov, sta vzroka največkrat visoka cena in pomanjkanje avtobusnih linij v turistične kraje, nenazadnje pa tudi manjše udobje. Avtobusne vozovnice so v resnici dražje kot vozovnice za vlak, kar pa je na eni strani logično, saj država s subvencijami namreč bolj spodbuja potovanja po železnici kot po cestah. Vendar pa se z avtobusom na turističnem potovanju pripelješ brez prestopanja in čakanja, bližje k cilju kot z vlakom.

So pa avtobusni prevozi v turistične namene premalo promovirani. V tem segmentu bi bilo nujno nekaj storiti, če želijo avtobusni prevozniki konkurirati z ostalimi prevozi in ostati na tržišču kot ena izmed oblik potovanja.

6 SKLEP

Danes mora avtobusno prevozno podjetje, ki se poleg linijskih prevozov ukvarja tudi s turističnimi, znati dobro promovirati svojo dejavnost in privabiti potnike ter zadovoljiti njihove potrebe in želje na visoki ravni. Velik obseg voznega parka in dolgoletna tradicija nista več dejavnika, ki bi podjetju zagotavljala obstanek na trgu. Podjetje mora imeti poleg tega dobro tehnično opremljenost, sposoben kader, dovolj finančnih sredstev ter predvsem zvestobo in dobro mnenje pri porabnikih.

Za podjetje Izletnik Celje bi bilo koristno, da bi tudi pričelo razmišljati v smeri, da bi morda poleg osnovnih prevozov ponudili potnikom avanturistična potovanja, saj se zanimivost potovanj, ki so se dogajala na enem mestu, zmanjšuje. Preko Izletnikove turistične agencije bi lahko začeli pridobivati potnike za tematska ter avanturistična potovanja.

Za avtobusna prevozna podjetja bi bilo dobro za nadaljnji razvoj, da nudijo turistom oz. potnikom prevoz do raznih zdravilišč ter kopalnih bazenov, saj si želijo ljudje vedno bolj zdravo in aktivno preživeti prost čas.

V avtobusne turistične prevoze je potrebno uvesti še več udobja, ki si ga ljudje želijo in so zaradi tega mnenja, da so železniški prevozi udobnejši. Avtobusno podjetje mora tekmovati tudi s konkurenti na drugem področju turističnih prevozov ter tako pridobiti tudi te potnike. Predvsem pa je za potnike poleg udobja zelo pomembna varnost, saj je njihov cilj varno priti do željenega kraja. Potniku je potrebno povedati, da je za njegovo varnost poskrbljeno.

Da podjetje ugotovi, kaj so želje in potrebe potnikov, mora redno izvajati tržne raziskave ter spremljati trende. Potniki so med seboj zelo različni, zato pa se je potrebno usmeriti na ciljni segment, od katerega lahko pričakujemo največje povpraševanje in zanimanje za takšne prevoze, ki jih podjetje nudi. Vendar tudi ti potniki se spreminjajo, zato mora podjetje pogosto spreminjati ponudbo ter dodajati novosti, tisto ki je tržno nezanimiva pa opustiti.

Cene potovanj so lahko velika ovira pri odločanju potnikov, ali naj potujejo s turističnim avtobusom ali kakšnim drugim prevoznim sredstvom. Potnika je treba seznaniti, kaj je zajeto v ceno in kaj lahko za svoj denar pričakuje od organizatorja prevoza. Seveda cena turističnega prevoza ne zajema samo stroškov potovanja, ki so v veliki meri odvisni od dobre organiziranosti, ampak tudi stroške, ki so odvisni od dejavnikov zunaj podjetja, kot so cene pogonskega goriva, nabavne cene visokostandardnega avtobusa in ostalih fiksnih stroškov.

Podjetje samo pa ima možnost, da zniža stroške, na katere lahko vpliva, kot so optimalno število zaposlenih, varčevanje pri porabi sredstev, nabava voznega parka, katerega vzdrževanje je varčnejše.

Nenazadnje pa je treba uvesti popuste in potnike, ki večkrat uporabljajo storitve, ustrezno nagraditi npr. z enim brezplačnim potovanjem, kar pomeni hkrati tudi dobro promocijo.

Po predvidevanjih bo v prihodnosti za potovanja na razpolago manj časa in denarja, popotnik pa bo želel v kratkem času veliko doživeti in čim bolj zmanjšati tveganje, da česa ne bi doživel. Potovalne agencije bodo morale ponujati boljše in obsežnejše storitve, če se bodo hotele obdržati, a jih bo treba tudi plačati. To pomeni, da bodo morali tudi pri podjetju Izletnik Celje, če bodo hoteli ostati v družbi najboljših konkurentov za število potnikov in turističnih prevozov, še veliko storiti, predvsem pa se čimbolj približati zahtevam potnikov in njihovim denarnim sposobnostim.

POVZETEK

Z razvojem turizma in vedno večjih želja porabnikov turizma so se razvila avtobusna prevozna sredstva, katerih udobje je na zelo visoki ravni, saj nudijo potniku razbremenjeno potovanje z veliko ugodja.

Ker postajajo potniki vedno bolj zahtevni, postajajo le taka tudi avtobusna prevozna sredstva, ki so namenjena predvsem za turistične potrebe. Opremljena so z WC-jem, klimatsko napravo, velikimi steklenimi površinami, nekateri tudi s tako imenovano kuhinjo in barom, ter seveda z dobrim ozvočenjem in avdio napravami.

Vsekakor pa moramo, ko pomislimo na avtobusne turistične prevoze, pomisliti tudi na okolje, ki je predvsem zaradi človeških zahtev po vedno hitrejši in zmogljivejši mobilnosti ves promet zelo obremenjen.

Vendar pa brez prevoza ne gre, zato morajo podjetja, ki se ukvarjajo z avtobusnimi prevozi nabavljati avtobuse, ki so kar se da prijazni okolju ter zdravju ljudi. Kar pomeni, da so manj hrupni, imajo manj izpusta strupenih plinov v okolje, ter nudijo hkrati potniku varno in udobno vožnjo.

Ključne besede: avtobusni turistični prevoz, avtobusni prevoz, potniki, promet, turizem, potovanja, izleti, predpisi, varnost prevozov, varovanje okolja, emisije, Izletnik Celje d.d., vozni park, cene, konkurenca, izobraževanje.

SUMMARY

With the progress of tourism and the higher standards of its consumers, the buses become more comfort and they offering the passengers discharged trips with a lot of enjoyment.

The passengers are becoming more and more exact, therefore, the buses which are intended mostly for needs of tourism are becoming exact as well. They are equipped with the WC, air condition, big glassy windows, some of them with so called kitchen and bar, and also with surround and audio systems.

Always when we thought about the bus transport, we must also thinking about the environment, which is becoming most polluted because of higher human demands of better and faster transport.

But we all know that we can't live without a transport anymore, so that's why the companies which are operating with the buses had to buy that kind of buses that are as far as they can be pleasant to environment and human health. So they must be less noisy, friendly to environment (low emission of gas) and offering the passengers a safe and a comfort transport.

Key words: bus transport, tourism bus transport, passengers, traffic, tourism, travels, trips, regulations, safety of transport, protection of environment, pollution, Izletnik Celje d.d., cart stock, prices, competitions, education.

LITERATURA

1. Anžič, A., Ambrož, M., Batis R., Smrekar J., Bevc F., Bončina I., Sušanj, R., Zajc, L. 1999. *Varnost in turizem*. Ljubljana, Portorož: Visoka policijsko-varnostna šola Ljubljana, Visoka šola za hotelirstvo in turizem Portorož.
2. Cigale, D., Jerončič, R., Kuščer, S., Lah, A., Lipar, P., Marušič, I., Novak, P., Otorepec, P., Paradiž, B., Pavčič, T., Pengal, P., Petelin, S., Sterlekar, N. N., Rožič, M., Sotlar, Z., Šarec, A., Zgonc, B., Žlender, B. 2002. *Promet in okolje*. Ljubljana: Svet za varstvo okolja RS.
3. Fawcett, Paul. 2000. *Managing passenger logistics*. London: The institute of Logistics and Transport.
4. Izletnik Celje d.d. 1979. *Izletnik Celje 50 let*. Celje: Izletnik Celje.
5. Jakomin Livio, Zelenika Ratko, Medeot Marino. 2002. *Tehnologija prometa in transportni sistemi*. Portorož: Fakulteta za pomorstvo in promet Portorož.
6. Lipičnik, Martin. 1998. *Zbornik: 1. kongres transport, promet, logistika*. Maribor: Univerza v Mariboru.
7. Logožar Klavdij, Ogorelc Anton. 2002. *Poglavja iz poslovne logistike*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta v Mariboru.
8. Mrnjavac, Edna. 2002. *Promet u turizmu*. Opatija: Fakulteta za turistični in hotelski management.
9. Mrnjavac, Edna. 2002. *Prevozni sistem v turističnih tokovih: Slovenija in Hrvaška – podobnosti in razlike*. Naše gospodarstvo letnik 48 št. 5/6 (2002): str. 605-615.
10. Ogorelc, Anton. 1999. *Mednarodni turizem*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta v Mariboru.
11. Pavliha, Marko. 2004. *Zakon o prevoznih pogodbah v cestnem prometu*. Ljubljana: GV Založba d.o.o.
12. Pauko, Franc. 2002. *Javno potniško prevoznništvo s posebnim poudarkom na turističnih prevozih*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta v Mariboru.
13. Pepevnik, Anton. 1995. *Tehnologija III: Prevoz potnikov*. Ljubljana: Tehniška založba Slovenije.
14. Pupavac Drago, Ratko Zelenika. 2004. *Upravljanje ljudskim potencialima u prometu*. Reka: Veleučilište u Rijeci.

15. Sever, Drago. 2001. *Tehnologija javnega potniškega cestnega prometa*. Maribor: Fakulteta za gradbeništvo.
16. White, Peter. 1995. *Public transport – Third edition*. London: University College London Press Limited.
17. Whitehead Geoffrey, Benson Don, Bugg Ralph. 1994. *Transport and logistics*. London: Woodhead-Faulkner (Publishers) Limited.
18. Zelenika, Ratko. 2001. *Prometni sustavi: tehnologija-organizacija-ekonomika-logistika-menadžment*. Rijeka: Ekonomski fakultet u Rijeci.

VIRI

1. Holding Ljubljana. 2004. [Online] Available: http://www.holdingljubljana.si/a_promet_frame.htm [3.11.2004].
2. GZS - Gospodarska zbornica Slovenije. 2005. *Interbus sporazum*. [Online] Available: <http://www.gzs.si/ArhivNovic.asp?ID=11382> [3.03.2005].
3. Izletnik Celje d.d. 2000. *Smernice za poslovanje v letu 2000*. Celje: Izletnik Celje d.d..
4. Izletnik Celje d.d. 2002. *Analiza in primerjava posebnih voženj po poslovnih enotah*. Celje: Izletnik Celje d.d..
5. Izletnik Celje d.d. 2004. *Sklep o merilih za nagrajevanje voznikov avtobusa za varno vožnjo*. Celje: Izletnik Celje d.d..
6. Izletnik Celje d.d.. 2005a. *Cenik prostih prevozov*. Celje: Izletnik Celje d.d..
7. Izletnik Celje d.d. 2005b. *Delež prihodkov po strukturi prevozov za leto 2005*. Celje: Izletnik Celje d.d..
8. Izletnik Celje d.d. 2005c. *Izobraževanje voznikov turističnih avtobusov v Izletniku Celje d.d.*. Celje: Izletnik Celje d.d..
9. Izletnik Celje d.d.. 2005d. *Seznam aktivnih vozil*. Celje: Izletnik Celje d.d..
10. Izletnik Celje d.d. 2005e. [Online] Available: <http://www.izletnik.si> [18.3.2005].
11. SURS - Statistični urad RS 2004. Mesečni statistični pregled – Transportna sredstva. [Online] Available: http://www.stat.si/doc/msp/2004_07/Transport%20in%20komunikacije.pdf [3.11.2004].
12. UVI - Urad vlade za informiranje 2003. Slovenska zakonodaja na področju javnega potniškega prevoznitva. [Online]. Available: <http://evropa.gov.si/evropomocnik/question/368-85/> [6.11.2004].

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Transport potnikov od leta 1999 do leta 2003	12
Tabela 2: Primerjava števila prostih prevozov po poslovnih enotah v letu 2002	26
Tabela 3: Starostna struktura aktivnih vozil - Avtobusi za turizem	27
Tabela 4: Cenik prostih prevozov za leto 2005	28
Tabela 5: Število nagrajenih voznikov za obdobje od leta 2000 do 2003	31

SEZNAM SLIK

Slika 1: Transport potnikov od leta 1999 do 2003	12
Slika 2: Največji porabniki svetovne energije v prometu v odstotkih	22
Slika 3: Deleži prihodkov po strukturi prevozov v letu 2005	25
Slika 4: Primerjava števila prostih prevozov po poslovnih enotah v letu 2002	26
Slika 5: Struktura anketiranih po spolu.....	35
Slika 6: Struktura anketiranih po starosti	35
Slika 7: Struktura anketiranih po izobrazbi.....	36
Slika 8: Pogostost uporabe avtobusnih prevozov v turistične namene.....	36
Slika 9: Potovanja, za katera anketirani najraje uporabljajo avtobusni prevoz	37
Slika 10: Struktura najpomembnejših prednosti pri turističnem prevozu.....	38
Slika 11: Seznanjenost anketirancev s ponudbo Izletnika Celje d.d.	39
Slika 12: Struktura uporabe Izletnikovih turističnih avtobusov	39
Slika 13: Zadovoljstvo anketiranih z storitvami in ponudbo Izletnika Celje	40
Slika 14: Vrsta korišćene turistične ponudbe	40
Slika 15: Spremembe anketiranih glede ponudbe	41
Slika 16: Primernost cene turističnih avtobusnih prevozov	42
Slika 17: Razvrstitev prevoznih sredstev glede na udobje po mnenju anketirancev ..	42
Slika 18: Vzroki za manjšo uporabo avtobusnih prevozov	43
Slika 19: Promocija avtobusnih prevozov v turistične namene	43

PRILOGE

Priloga 1: Vozni park Izletnika Celje d.d. za turistične prevoze

Mercedes Benz - Tourino



Oprema: :Sedežev: 35 + 2, klimatsko hlajen, ABS, ASR, Video sistem , Hi-Fi sound sistem s CD predvajalnikom in mikrofonom, hladilnik.

Mercedes Benz - Intouro



Oprema: Sedežev: 51 + 2, klimatsko hlajen, ABS, ASR, Video sistem , Hi-Fi sound sistem s CD predvajalnikom in mikrofonom, hladilnik, ****vozilo je opremljeno z aparatom za naglušne...**

Mercedes Benz O350 RHD



Mercedes-Benz



Oprema: Sedežev: 51 + 2, visokopoden, klimatsko hlajen, GPS, ABS, ASR, Video sistem , Hi-Fi sound sistem s CD predvajalnikom in mikrofonom, hladilnik..

Mercedes Benz O350 RHD Turismo



Mercedes-Benz



Oprema: Sedežev: 51 + 2, klimatsko hlajen, ABS, ASR, Video sistem , Hi-Fi sound sistem s CD predvajalnikom in mikrofonom, hladilnik...

Mercedes Benz 0404 HD

Mercedes-Benz



Oprema: Sedežev: 49 + 2, Visokopodni klimatsko hlajen, ABS, ASR, Video sistem, Hi-Fi sound sistem z mikrofonom, hladilnik, WC

Mercedes Benz 0404-15R

Mercedes-Benz



Oprema: Sedežev: 44 + 2, klimatsko hlajen, ABS, ASR, Video sistem, Hi-Fi sound sistem s CD predvajalnikom in mikrofonom, hladilnik...

Priloga 2: Anketni list**1. Obkrožite spol!**

M

Ž

2. V katero starostno skupino sodite?

- 18 – 25 let
 26 – 33 let
 34 – 41 let
 42 – 50 let
 nad 50 let

3. Kakšno izobrazbo imate?

- Visoko ali višjo
 Srednjo
 Poklicno
 Osnovno šolo ali manj

4. Ali uporabljate avtobusne prevoze, kot enega izmed možnih prevozov, v turistične namene?

- Da
 Občasno
 Nikoli

5. Za katera potovanja najraje uporabljate avtobusne prevoze? Lahko označite več odgovorov!

- Za krajše izlete po Sloveniji (npr. s šolo, službo, društvom,...).
 Za daljše izlete (Predbožični Dunaj, Gardaland, Mirabilandija,...).
 Za nakupovalne izlete (Trst, Palmanova, Gradec, Lenti,...).
 Za večdnevno potovanje (npr. Slovenija-Nemčija-Švica-Slovenija).
 Samo kot prevoz do turistične destinacije.

6. Kaj vam je pri avtobusnem (turističnem) prevozu najbolj pomembno? Vsako trditev ocenite od 1 (najmanj pomembno) do 5 (najbolj pomembno)!

1. Varnost
 2. Hitrost
 3. Udobje (WC, TV,...)
 4. Točnost
 5. Prijaznost prevoznega osebja
 6. Mordeniziranost vozila

7. Ali morda veste, da se Izletnik Celje d.d. poleg avtobusnih prevozov ukvarja tudi s ponudbo turističnih prevozov in turističnimi aranžmaji?

- Da
 Ne

8. Ali ste se peljali že kdaj z Izletnikovimi avtobusi na izlet ali dopust?

- Da, nekajkrat.
 Da, vsakokrat, ko grem na dopust.
 Ne, nikoli.

9. Če DA, ali ste bili zadovoljni z njihovimi storitvami in ponudbo?

- Da
 Delno
 Ne. Zakaj? _____
 Ostalo: _____

10. Kakšno vrsto turistične prevozne ponudbe ste koristili?

- Enodnevni izlet s avtobusom.
 Prevoz do kraja turistične destinacije.
 Celovito turistično ponudbo (prevoz in nastanitev).
 Ostalo: _____

11. Bi morda tej ponudbi kaj dodali, spremenili ali izboljšali?

- Nič.
 Izboljšal-a bi jo npr. z bolj usposobljenim vodičem.
 Izboljšal-a bi jo npr. z daljšimi postanki.
 Izboljšal-a bi jo npr. s pestrejšimi ogledi.
 Drugo: _____

12. Kakšna se vam zdi cena turističnih avtobusnih prevozov?

- Primerna
 Previsoka
 Prenizka
 S ceno nisem seznanjen-a

13. Katero prevozno sredstvo se vam zdi poleg osebnega prevoza najbolj udobno?

- Avtobus
 Vlaku
 Ladja
 Letalo

14. Zakaj po vašem mnenju avtobusne prevoze ne uporablja večje število potnikov oz. turistov? Označite lahko več odgovorov!

- Zaradi cene.
- Zaradi pomanjkanja rednih linij v turistične kraje.
- Zaradi manjšega udobja.
- Ostalo: _____

15. Ali se vam zdi, da so avtobusni prevozi v turistične namene premalo promovirani (oglaševani)?

- Da
- Ne