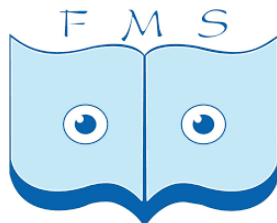


**UNIVERZITET "ADRIATIK" BAR
FAKULTET ZA MEDITERNASKE POSLOVNE STUDIJE - TIVAT
TIVAT**



Marija Bijelic

**JAHTING AGENCIJE U CRNOJ GORI SA POSEBNIM
OSVRTOM NA BAR I ULCINJ**

SPECIJALISTIČKI RAD

Tivat, jul 2020.

**UNIVERZITET "ADRIATIK" BAR
FAKULTET ZA MEDITERNASKE POSLOVNE STUDIJE - TIVAT
TIVAT**

**JAHTING AGENCIJE U CRNOJ GORI SA POSEBNIM
OSVRTOM NA BAR I ULCINJ**

SPECIJALISTIČKI RAD

Predmet: Nautički turizam i poslovanje marina

**Mentor:
Prof. dr Nikola Vukčević**

**Student:
Bijelić Marija S13/19
Smjer:
Nautički turizam i upravljanje marinama
Br. indeksa: S13/19**

Tivat, jul 2020.

ABSTRAKT

Crna Gora je zemlja u kojoj je nautički turizam u razvoju, zato kroz izgradnju luksuznih marina i otvaranje jahting agencija treba upotpuniti turističku ponudu i podići je na najboljimogući nivo kojim ćemo da se odgovori na sve zahtjeve ljubitelja nautičkog turizma. Cilj je da Crna Gora postane prepoznata turistička destinacija kada je nautički turizam u pitanju. to će biti moguće jedino ukoliko se u pružanju usluga ujedine marine i jahting agencije, jer će tako pružena usluga ljubiteljima nautičkog turizma biti potpuna, dok će turisti biti zadovoljnu kvalitetom i nivoom pružene usluge. Ciljevi se postižu samo uz zajedničku saradnju.

Ključne riječi: *nautika, turizam, jahting agencije, jahte, marine, usluge, zadovoljstvo.*

APSTRACT

Montenegro is a country where nautical tourism is developing, so through the construction of a luxury marina and the opening of a yachting agency, it will be necessary to complete the tourist offer, and raise it to the best level, which will meet all the necessary fans of nautical tourism. The goal is to make Montenegro a recognizable tourist destination when it comes to nautical tourism. it will be possible only to provide the service of a unified marina and yachting agency, because it will provide the service of nautical tourism lovers will be complete, while tourists will be satisfied with the quality and level of service provided. Goals are achieved only with joint competition.

Keywords: *nautical, tourism, yachting agencies, yachts, marinas, services, pleasure.*

SADRŽAJ:

ABSTRAKT.....	3
APSTRACT.....	4
UVOD.....	6
1. JAHTING I JAHTING AGENCIJE U CRNOJ GORI.....	8
1.1. JAHTING AGENCIJE KAO KLJUČNI DIO NAUTIČKOG TURIZMA.....	12
1.2. ZNAČAJ JAHTING AGENCIJA ZA BUDUĆI RAZVOJ NAUTIČKOG TURIZMA U CRNOJ GORI.....	13
2. ANALIZA JAHTING AGENCIJA NA TERITORIJI BARA	15
2.1. JAHTING AGENCIJE NA PODRUČJU BARA.....	15
2.1.1. <i>Jahting agencija Yacht Agent Montenegro Bar</i>	16
2.1.2. <i>Jahting agencija „Allegra Port Agnet” doo</i>	17
2.1.3. <i>Jahting agencija „Yacht-Montenegro” doo</i>	18
2.1.4. <i>Jahting agencija „Riva Travel” doo</i>	20
2.1.5. <i>Jahting agencija „Jadroagent Bar” doo</i>	21
2.1.6. <i>Jahting agencija „OMC Comany” doo</i>	22
2.2. NEDOSTACI JAHTING AGENCIJA NA TERITORIJI OPŠTINE BAR.....	25
3. ANALIZA JAHTING AGENCIJA NA TERITORIJI ULCINJA.....	26
3.1. JAHTING AGENCIJE NA PODRUČJU ULCINJA	28
3.1.1. <i>Jahting agencija „Molja” doo</i>	28
3.1.2. <i>Jahting agencija „Miti” doo</i>	29
3.2. NEDOSTACI JAHTING AGENCIJA NA TERIORIJI ULCINJA.....	30
4. NOVOOTVORENA JAHTING AGENCIJA - MDM YAHTING MONTENEGRO.....	32
4.1. PLAN POSLOVANJA I PONUDA JAHTING AGENCIJE „MDM YAHTING MONTENEGRO”	33
4.2. SWOT ANALIZA JAHTING AGENCIJE „MDM YAHTING MONTENEGRO”	36
4.3. KOMPARATIVNE PREDNOSTI JAHTING AGENCIJE „MDM YAHTING MONTENEGRO”	38
4.4. MISIJA I VIZIJA JAHTING AGENCIJE „MDM YAHTING MONTENEGRO”	38
4.5. ZNAČAJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA ZA USPJEH JAHTING AGENCIJE „MDM YAHTING MONTENEGRO”	39
ZAKLJUČAK	43
LITERATURA	
POPIS SLIKA I TABELA	

UVOD

Crna Gora kao izuzetno lijepa i posjećena turistička destinacija u posljednje dvije decenije poklanja veću pažnju nautičkom turizmu. Ova grana turizma je za destinacije kao što je Crna Gora izuzetno pogodna, jer ljubitelji nautičkog turizma vole da obilaze male ali lijepe zemlje, koje se mogu brzo i lako obići, a da pritom ostavljaju izuzetan efekat zbog svojih prirodnih ljepota. Upravo iz to razloga su u Crnoj Gori u poslednjoj deceniji i izgrađene tri luksuzne marine od kojih su neke već puštene u rad, a neke će biti u budućem periodu puštene u opticaj. Luksuzne marine kao što su PortoMontenegro u Tivtu, Lustica bay na poluostrvu Luštici i PortoNovi u Kumboru su izuzetno luksuzne marine. Pored veza za jahte, ove marine imaju u svojoj ponudi i cijele komplekse u kojima se gosti jahti i njihova posada mogu udobno smjestiti i boraviti koliko žele, a da sve imaju na dohvata ruke i šoping centre, pijace, restorane i kafiće, sportske terene i sve ostalo.

Problematika ispitana u okvirima ovog specijalističkog rada odnosi se na različite usluge koje nude jahting agencije koje kao komplementarne djelatnosti pomažu marinama da iznajme svoje vezove i da njihovi smještajni kapaciteti budu popunjeni. Jahting agencije imaju ulogu da spoje ljubitelje nautičkog turizma sa marinama i da olakšaju cjelokupne procedure jahtama prilikom njihovog uplovljavanja i isplovljavanja iz crnogorskih teritorijalnih voda. Takođe, jahting agencije su posrednici u pružanju usluga ljubiteljima nautičkog turizma i na njima je veoma važna uloga da turisti budu zadovoljni pruženom ponudom i uslugom, jer od kvaliteta te usluge će zavisiati njihov ponovni dolazak u Crnu Goru. Upravo, spektar različitih usluga koje jahting agencije pružaju kao i kvalitet pruženih usluga predstavljaju osnovnu problematiku obrađenu u radu. Svaki turista je bitan i za njega se treba maksimalno biriti, a pogotovu kada se radi o turistima visoke platežne moći kao što su to turisti koji su ljubitelji nautičkog turizma.

Predmet istraživanja u ovom radu jesu jahting agencije u Crnoj Gori, odnosno na konkretnom prostoru Bara i Ulcinja kroz akcentovanje važnosti i značaja koje one imaju kada je u pitanju nautički turizam u Crnoj Gori. Kakav će boravak turistima koji Crnu Goru posjećuju sa mora biti tokom njihovog boravka u zemlji prvenstveno zavisi od jahting agencija. Jahting agencije imaju ulogu da pruže uslugu svih vrsta ljubiteljima nautičkog turizma i da im olakšaju i uljepšaju njihov boravak u Crnoj Gori prvenstveno zato što će im uštedjeti vrijeme, novac i skratiti bilo kakve procedure i čekanja u redovima ili bilo šta drugo kako bi se moglo nesmetano uploviti u teritorijalne vode Crne Gore i boraviti do ponovnog isplovljavanja.

Cilj istraživanja jeste da se pokaže koliko je složen i raznovrstan posao koji vrše jahting agencije, odnosno dijapazon njihovih usluga. Ovaj vid posla nije ni malo lak, a njegov obim je izuzetno veliki. Sa druge strane izuzetno je vezan sa poslovanjem marina, odnosno predstavlja centralnu djelatnost u okvirima nautičkog turizma. Međutim, od kvaliteta organizovanja posla u jahting agencijama zavisiće i kvalitet pružene usluge, nivo pružene usluge i stepen zadovoljstva ljubitelja nautičkog turizma, to jest korisnika konkretnih usluga. Ukoliko korisnici usluga nisu zadovoljni oni nikada više neće ukazati povjerenje istoj jahting agenciji, a možda nikada više neće ni uploviti u teritorijalne vode Crne Gore. Zato je od izuzetne važnosti da jahting agencije svoje poslovanje obavljaju na najbolji mogući način i da svi njihovi gosti budu maksimalno zadovoljni pruženom uslugom, kako bi se ponovo odlučili na posjetu Crnoj Gori.

Na osnovu postavljenog problema, predmeta i cilja istraživanja, formulisana je i glavna istraživačka hipoteza koja glasi:

Hg: Poslovanje jahting agencija u Crnoj Gori je u početnom stadijumu razvoja i posjeduje određene specifičnosti na prostoru Bara i Ulcinja.

Pored osnovne hipoteze u ovom specijalističkom radu postavljene su i tri pomoćne hipoteze i to:

H1: Na teritoriji Bara postoji značajan broj jahting agencija koje pružaju svoje usluge gostima.

H2: Na teritoriji Ulcinja postoji veliki prostor za intenzivniji razvoj jahting agencija.

H3: Detaljna analiza osnovnih karakteristika poslovanja postojećih jahting agencija omogućava stvaranje komparativnih prednosti novootvorenih jahting agencija.

U ovom istraživanju korišćene su metode: analize, sinteze, apstrakcije, generalizacije, konkretizacije. Korišćene su i metode za formiranja sudova - analogija, indukcija i dedukcija, kao i tehnike istraživanja kao što su: analiza sadržaja i različitih Internet izvora. Za prikupljanje podataka o jahting agencijama na prostoru Bara i Ulcinja, koristio se prvenstveno metod analize sadržaja, odnosno različitih dokumenata i drugih sekundarnih izvora podataka, koji se sa različitog stanovišta bave ovom problematikom a koji su relevantni za predmet istraživanja. Kao glavni materijali poslužili su knjige, stručni i naučni radovi iz međunarodnih i domaćih časopisa i različiti Internet izvori, uz internu dokumentaciju određenih jahting agencija na ovom prostoru koja je bila na raspolaganju.

Teorijski doprinos ovog istraživanja prvenstveno se odnosi na analizu jahting agencija koje posluju u Crnoj Gori konkretnije na prostoru Bara i Ulcinja uz istraživanja njihove ponude i analize kvaliteta njihovih usluga.

Praktični doprinos istraživanja ogleda se u komparativnoj analizi svih jahting agencija koje posluju na teritoriji opština Bar i Ulcinj i zbirnih rezultata analize ponude njihovih usluga. Praktični doprinos rada ogleda se u swot analizi novootvorene jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” njenje ponude i njenog načina poslovanja i rezultata komparacije sa postojećim agencijama na prostoru Bara i Ulcinja. Kroz praktični primjer predstavljeno je na koji način jahting agencije vrše svoje poslovanje i koje su to usluge koje treba da pruže, na koji način i u kom nivou, koji su nedostaci predstavljenih jahting agencija i na koji način će to biti moguće otkloniti. Upravo u tome evidentan je ukupni naučni doprinos ovog specijalističkog rada kojim se želi prikazati koje su prednosti, a koji nedostaci postojećih jahting agencija na teritoriji Opština Bar i Ulcinj i na koji način će se ti uočeni nedostaci iskoristiti kao prednost za novoosnovanu jahting agenciju. Rezultati istraživanja sprovedenog u ovom specijalističkom radu mogu biti upotrebljeni za dalja i detaljnija istraživanja problematike poslovanja na jahting tržištu u Crnoj Gori, kao i polazna tačka za razvoj novih sadržaja i usluga postojećih jahting agencija u cilju ostvarivanja još bolje pozicije na tržištu odnosno stvaranja konkurentske prednosti.

1. JAHTING I JAHTING AGENCIJE U CRNOJ GORI

Crna Gora je turistička zemlja čije prirodne ljepote obiluju velikim predispozicijama za razvoj nautičkog turizma. Shodno geografskom položaju države i njenim Crna Gora je zemlja koja obiluje prirodnim i kulturnim nasledjem i koja je kao takva podobna za razvoj turizma. Obzirom da cijelom svojom južnom stranom izlazi na more od Ulcinja do Herceg Novog i da ima više marina, ali i poznatu Luku Bar, Crna Gora je pogodna za razvoj nautičkog turizma. Shodno tome u Crnoj Gori su se zbog sve većeg interesovanja i sve veće posjećenosti ljubitelja nautičkog turizma počele otvarati savremene marine kao što su Porto Montenegro u Tivtu, PortoNovi koja je u izgradnji u Kumboru, Lustica By koja je smeštena na istoimenom poluostrvu Luštica u Tivtu, Marina Budva, Marina Kotor, koja i druge, koje predstavljaju novi raj za nautičare. Pored ovih luksuznih marina u Crnoj Gori postoje i Luka Kotor, mala marina Prčanj, Luka Zelenika, marina Budva, Luka Herceg Novi, Luka i marina Bar. Na slici 1. je prikazan izgled Marine Porto Montenegro u Tivtu, koja predstavlja jednu od prestižnih marina u Crnoj Gori koja vrši vezivanje i opsluživanje i najvećih svjetskih jahti.



Slika 1. Porto Montenegro Luxury Experience Tivat

Izvor: <https://www.booking.com/hotel/me/ksenija-311-porto-montenegro.sr.html>

Koliko je luksuzna marina Porto Montenegro u Tivu pokazuje i činjenica da ova marina važi za jednu od najluksuznijih marina u Evropi. Njen izgled noću zaista očarava, pa je izgled ove marine u večernjim časovima prikazan na slici 2.



Slika 2. Izgled Marine Porto Montenegro u Tivtu u večernjim časovima

Izvor: <https://portomontenegro.com/me/>

U Crnoj Gori je trenutno u izgradnji marina u Kumboru koju gradi kompanija „Azmont investment” doo koja predstavlja najveću turističku investiciju u Evropi. Ova marina će imati kapacitet od 250 vezova i 500 luksuznih apartmana i vila, ribarski grad sa ribljom i organskom pijacom, jahting i plažni klub, kao i tenisku akademiju svjetskog ranga. Shodno tome Crna Gora bi trebala da bude jedna od najbrže rastućih jahting destinacija u svijetu. Nautički turizam zauzima značajno mjesto, a svim mediteranskim zemljama u zadnjih nekoliko godina se bilježi rast broja turista koji se opredjeljuju za ovaj vid turizma. Crna Gora se pozicionirala kao turistička destinacija, koja uz veliko prirodno bogatstvo, investicije i značajno kulturno-istorijsko nasledje može da postane lider u ovom vidu turizma.¹

Na prostoru nekadašnje vojne kasarne u Kumboru, u blizini Herceg Novog, niče novi grad Portonovi – rizort mješovitog tipa koji je ljeta 2019. godine ugostio prve stanare i domaće turiste. Kompanija Azmont Investments je investitor ovog projekta vrijednog milijardu eura. Kompanija je crnogorska a investicija iz Azerbejdžana. Na slici 3 je prikazan izgled luksuzne marine Porto Novi koji će ova marina imati kada se završi.



Slika 3. Porto Novi Kumbor

Izvor: <https://www.bizlife.rs/putovanja/>

Portonovi je pušten u rad 2019. godine i ljeta iste godine je ugostio svoje prve goste i ljubitelje nautičkog turizma. Iako ovaj projekat nije u cjeloso završen marina je yavršena i jedan veći dio ovog prijekata, pa je samim tim Portonovi pušten u rad, a projekat će se nastaviti sa realizacijom i u budućem periodu će biti kompletiran kako je projektom i zamišljeno. „Izgradnja je pri kraju a prodaja rezidencija počela je 2018. godine i trenutno je u prodaji 113 stambenih jedinica. Cijene se ne formiraju po kvadratnom metru već po stambenoj jedinici, a kreću se od 400.000 do 10 miliona eura, dok brendirane vile „One&Only“ koštaju i do 15 miliona eura. Ovde se, kažu, ne kupuju samo kvadratni metri luskuznog prostora, već različiti paketi usluga, servisi, stil života i drugo.“² Danas Potronovi ima izgled kao na slici 4.

¹ Ivošević B., Orlandić R., Pomorsko - agencijsko poslovanje, Fakultet za mediteranske poslovne studije Tivat, Tivat, 2011, str. 10.

² <https://www.bizlife.rs/putovanja/stizu-prvi-stanari-u-portonovi-cene-vila-i-do-15-miliona-evra/> (01.07.2020. u 10.33h).



Slika 4. Izgled marine Portonovi u Kumboru

Izvor: <https://www.bizlife.rs/putovanja/stizu-prvi-stanari-u-portonovi-cene-vila-i-do-15-miliona-evra/>

Sa pomenuta tri nova projekta u Crnoj Gori, Porto Montenegro u Tivtu, Porto Novi u Kumboru i Luštica Bay na Luštici, od kojih su neki već završeni, a neki se još uvijek rade u Crnoj Gori se otvara jedan potpuno novi, do danas nepoznat svijet jahtinga i luksuznog životnog stila, sa mnoštvom firmi koje nude prateće usluge, brokerskim kućama, agencijama iz čitavog svijeta, jehting agencijama i drugim sadržajima koji jednu nautičku destinaciju čine kompletnom. Sa svim ovim promjenama u Crnoj Gori se mijenja i struktura stanovništva i radja se jedna potpuno nova industrija, jahting industrija, koja ima odličan potencijal i uslove za razvoj. Na slici 5. je prikazan izgled reće luksuzne marine u Crnoj Gori Lustica bay



Slika 5. Marina Luštica Bay

Izvor: <https://investitor.me/2020/02/09/lustica-bay-dobija-novi-hotel/>

Najveća luka na Crnogorskom primorju je luka Bar. Bar je granična Opština, koja je Jadranskim morem vezana sa Italijom. „Tokom cijele godine, postoji redovna linija na relaciji Bar - Bari - Bar i Bar-Ankona-Bar. Marina se prostire na 55.000 kvadratnih metara, od čega 4.000 m² na suvom, a raspolaže sa 528 vezova u moru podjeljenih u 11 sekcija. Samo pojedine sekcije raspolažu priključcima za vodu i struju, a pored vezova, marina obezbedjuje i druge usluge, kao sto su pranje, poliranje i muring. Što se mega jahti tiče, one ovdje samo tankuju gorivo, a potom

nastavljaju krstarenje.”³ Postoje predlozi za njenu rekonstrukciju, i izgradnju infrastrukture za prihvatanje jahti, a s obzirom na njen položaj, to se čini kao veoma privlačna ideja. „MC marina Budva raspolaže sa 600 vezova, od čega je 380 komercijalnih vezova za plovila dužine 5 do 60 metara.”⁴ Na slici 6. prikazan je izgled Luke Bar najveće luke u Crnoj Gori



Slika 6. Luka Bar

Izvor: <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/komparativne-prednosti-luke-bar>

Takođe, u Crnoj Gori postoji još jedna izuzetno poznata luka „Port of Kotor” koja je smještena u opštini Kotor i koja u svom sastavu ima luku, marinu i poznata je po krizingu. Ova luka je smještena u prelijepom Bokokotorskom zalivu koji obiluje velikim istorijskim i prirodnim bogatstvom i ljepotama pa je ova luka jedna od stalnih odredišta za posjetu najprestižnijih svjetskih kruzera koji dovode veliki broj gostiju na godišnjem nivou u Crnu Goru. „Luka Kotor se nalazi neposredno uz Jadransku magistralu i njom je povezana sa mjestima uz obalu, kao i sa gradovima u unutrašnjosti. Dužina operativne obale kojom raspolaže Luka Kotor u luci iznosi 665m, od čega se 512m nalazi na zapadnom djelu dok je 153m okrenuto prema rijeci Skurdi. Operativna obala se može funkcionalno podijeliti na 5 vezova i to: Riva I, Riva II, Riva III, Rijeka I i Rijeka II. Operativna obala Rijeka I i Rijeka II su opremljeni sa 10 bitava. Operativna obala je ukupno opremljena sa 61 gumena bokobrana. Na južnom djelu obale prema moru postoje priključci za vodu, telefon i električnu energiju koji su na raspolaganju plovilima.”⁵ Takođe, Port of Kotor je jedina marina u Crnoj Gori u koju uplovljavaju veliki kruzeri. Izgled marine u Kotoru prikazan je na Slici 7.

³ <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/komparativne-prednosti-luke-bar> (01.07.2020. u 13.45h).

⁴ [http://www.marinabudva.com/Menadžment, tim MC marina Budva](http://www.marinabudva.com/Menadzment,tim%20MC%20marina%20Budva) (01.07.2020. u 13.50h).

⁵ <http://www.portofkotor.co.me/O-luci/polozej.html> (01.07.2020. u 13.58h).



Slika 7. Izgled Marine u Kotoru na kojoj se vidi kruzer koji je pristigao

Izvor: <https://www.dreamstime.com/stock-photo-harbor-kotor-best-way-to-discover-bay-to-visit-fortress-st-john-here-tourists-can-find-many-viewpoints-image44214293>

Uz ove luke i nove luksuzne marine koje su izgrađene ili se tek grade u Crnoj Gori će se u velikoj mjeri razviti nautički turizam sa velikom tendencijom rasta jahting industrije. Crnu Goru sve više posjećuju najpoznatije jahte velikih i poznatih biznismena i najbogatijih ljudi svijeta. Sve to dovodi do idealne predispozicije za razvoj jahting agencija u Crnoj Gori.

1.1. Jahting agencije kao ključni dio nautičkog turizma

Razvoj nautičkog turizma u Crnoj Gori je neminovan u budućem periodu, ali se ne smije zanemariti da je ova vrsta turizma u Crnoj Gori i trenutno na izuzetno velikom razvojnom stadijumu. Sa razvojem nautičkog turizma u Crnoj Gori dolazi i do pojave velikog broja jahting agencija koje vrše dodatne usluge i nude propratnu ponudu posjetiocima koji u Crnu Goru dolaze svojim jahtama.

Jahting agencije su neophodne dabi se ponuda upotpunila i zaokružila u jednu kvalitetnu cjelinu, jer upravo te agencije nude veliki broj uluga onima posjetiocima koji Crnu Goru posjete sa mora, to jest u svojim jahtama. Jahting agencije imaju ulogu da posjetiocima na plovilima, kapetanima i njihovim gostima, obezbijede najpouzdaniji i najkvalitetniji nivo usluge za vrijeme njihovog boravka u Crnoj Gori, tako da požele da se ponovo vrate u Crnu Goru i budu njeni gosti.⁶

Jahting agencije obično imaju kao zaposlene jedan uigran tim ljudi koji je upoznat sa ovom vrstom posla i koji je spreman da u svakom trenutku posjetiocima Crne Gore koji borave na svojim plovilima izađu u susret i da im obezbijede prijatan boravak u Crnoj Gori dok su njihove jahte usidrene u marinama. Zaposleni u jahting agencijama vrše proces planiranja i organizacije svih potrebnih usluga kako bi se jahte posjetilaca bezbjedno i sigurno usidrile i bezbjedno boravile u Crnoj Gori.

⁶ Ivošević B., Orlandić R., op.cit., str.12.

Shodno tome jahting agencije tokom obavljanja svog posovanja pružaju određene usluge posjetiocima kako bi im učinile ljepšim njihov boravak u Crnoj Gori i kako bi posjetioци imali više vremena da uživaju u ljepotama crnogorskih obala.

Usluge koje jahting agencije pružaju jahting posjetiocima su:

- obezbjeđivanje kvalitetnog veza,
- obezbjeđivanje svježе hrane,
- obezbjeđivanje jeftinog goriva,
- lak proces registracije i osiguranja plovila,
- obezbjeđivanje pranja i poliranja jahte;
- organizovanje raznih izleta i tura u obilazak znamenitosti i prirodnih ljepota na teritoriji Crne Gore za koje gosti jahte izraze želju da bi ih voljeli obići,
- rezervaciju hotela ukoliko gosti jahte ne žele da birave na jahti;
- transfer posade i putnika i drugo.⁷

Kroz precizno, blagovremeno i organizvano odgovaranje na zahtjeve i želje gostiju sa jahti jahting agencije prije svega stiču lojalne klijente, dobijaju buduće preporuke i sire svoje psolovanje, dok gosti sa jahti bivaju zadovoljni uslugom i posjetom i obično se žele ponovo vratiti u obilazak Crne Gore. Na jahting agencijama je da pruže sigurnost i obezbijede prijatan boravak svim gostima jahti.

Jahting turistima je izuzetno važno da oni, njihovi gosti na jahti, posada i samo njihovo plovilo budu u sigurnim rukama. Na moru, u marinama i na kopnu kapetan jahe i njegovi gosti mogu računati na pomoć i podršku osoblja iz jahting agencije u bilo kom trenutku i u bilo kom obliku.

1.2. Značaj jahting agencija za budući razvoj nautičkog turizma u Crnoj Gori

Jahting agencije u Crnoj Gori imaju veliki značaj i doprinos razvoju nautičkog turizma u Crnoj Gori, kao i razvoju turizma uopšte. Jahting agencije su agencije koje zapošljavaju stručne ljude iz oblasti nautike, brodomaštinstva i pomorskog menadžmenta koji stoje na raspolaganju gostima sa jahti u svakom trenutku i koji odgovaraju na njihove zahtjeve i potrebe u najkraćem roku. Gosti i posjetioци koji putem svojih jahti doplove na odmor u Crnu Goru ne mogu upoznati zemlju u kojoj gostuju i odmaraju se na pravi način ukoliko im neko ne prezentuje njenje prirodne ljepote, njeno kulturno nasleđe, njenju kulturnu baštinu, njenu istoriju, pa i njenje ekonomske prednosti i nedostatke. Upravo za to su zadužene jahting agencije i njihovi zaposleni.

Osim što su tu da pruže tehničku podršku i obezbijede nesmetano vezivanje gostujućih jahti u marine u Crnoj Gori i obezbijede im tankanje goriva jahting agencije su u jednu ruku i promoter svoje zemlje. Od njihovih sposobnosti i od njihove založenosti će zavisiti koliko će gosti koji

⁷ ibid., str.14.

Crnu Goru posjete putem mora biti zadovoljni svojim boravkom u Crnoj Gori, kao i koliko će upoznati Crnu Goru na pravi način i da li će poželjeti da joj se ponovo vrate.

Može se reći da su jahting agencije predstavnici svoj zemlje i da od njihove založenosti, predanosti i požrtvovanosti, gostoljubivosti i predusretljivosti u velikoj mjeri zavisi ponovna posjeta istih gostiju.⁸

Jasno je da su gosti koji Crnu Goru posjećuju svojim jahtama ustvari gosti izuzetno visoke platežne moći i takve goste treba zadržati što duže u Crnoj Gori. Zato je na jahting agencijama da gostima sa jahti maksimalno izađu u susret, da budu promoter svoje zemlje, domaćini i ujednu udlužni servis za goste na jahtama.

Promjene koje se dešavaju u svijetu odnosno na globalnom turističkom tržištu predstavljaju posledice koje nastaju usled glavnih megatrendova u razvoju turizma, prije svega globalizacije, razvoja informacionih tehnologija i tehnologija transportnih sredstava, fragmentacije tržišta, diversifikacije turističkih proizvoda i trenda prilagođenosti turističkih usluga kupcu, kao i potrebe zaštite životne sredine. Prema svemu navedenom, autorka Đurašević smatra da je jedina tržišna šansa Crne Gore u prilagođavanju njenih raspoloživih resursa navedenim determinantama daljeg razvoja svjetskog turizma i privrede.⁹

Kao najveće tržišne šanse Crne Gore autorka navodi blizinu rastućih tržišta Evrope, pojavu novih tržišnih segmenata, jako očuvane prirodne i kulturne resurse i kadrovski potencijal mladih i školovanih ljudi u Crnoj Gori. Pored toga, ona još ističe i veliki potencijal u komplementarnim djelatnostima i povoljne mjere državne politike.¹⁰

Na jahting agencijama je da ispune sve zahtjeve gostiju sa plovila u najkraćem mogućem roku, da završe svu potrebnu papirologiju i dokumentaciju da gosti sa jahte i njihovo plovilo budu bezbjedni tokom svog boravka u Crnoj Gori. Samo oni gosti koji budu zadovoljni pruženim uslugama i koji budu zadovoljni prirodnim ljepotama koje vide i dožive na pravi način poželjeće ponovo da se vrate na istu destinaciju.

Zato su jahting agencije jako važne kao promoter svoje zemlje da gostima sa jahti pokažu sve prirodne ljepote kojima obiluje Crna Gora i da im izađu u susret za sve njihove zahtjeve i trebe kako bi gosti bili zadovoljni i kako bi se ponovo vratili u Crnu Goru.

⁸ ibid., str.15.

⁹ Đurašević S., Turistička putovanja - savremeni koncepti prodaje, Podgorica, 2008, str. 276.

¹⁰ ibidem.

2. ANALIZA JAHTING AGENCIJA NA TERITORIJI BARA

Jahting agencija u Crnoj Gori ima u skoro svakom primorskom gradu, ali i u gradovima koji su smješteni u središnjoj regiji, kao što su Podgorica i Cetinje. Ipak jahting agencije su zastupljenije na primorju gdje se i odvija razvoj nautičkog turizma. U većim lučkim gradovima, kao što su Bar i Kotor jahting agencija ima više, mada su jahting agencije izražene i u primorskim gradovima gdje su smještene poznate marine, a to su Tivat i Budva.

Sve jahting agencije imaju ulogu da se brinu o gostima koji dolaze svojim jahtama u Crnu Goru. Da im obezbijede siguran vez i da se pobrinu da smještaj bude adekvatan, kako za goste jahti, tako i za sama plovila. Svaka jahta je skupa, neke su bolje, veće, opremljenije i samim tim glomaznije od nekih drugih manjih jahti.¹¹

Prilikom kontaktiranja posade jahte i jahting agencije na zaposlenima u jahting agenciji je da od kapetana jahte dobiju sve potrebne informacije o dužini i visini plovila, njegovim gabaritima, njegovoj opremljenosti i drugo kako bi se plovilo smjestilo i vezalo na odgovarajući vez i kako bi plovilo bilo sigurno tokom svog vezivanja u nekoj od marina u Crnoj Gori. Na zaposlenima u jahting agencijama je da bez greške saznaju sve potrebne podatke o vrsti, karakteru, dužini i širini plovila koje uplovljava u crnogorske teritorijalne vode kako bi im se mogao obezbijediti adekvatan vez i siguran smještaj plovila dok boravi u Crnoj Gori.

Sa druge strane, jahting agencije su dužne da kapetane jahti upoznaju sa pravilnicima marine u koju je njihovo plovilo usidreno i da im predlože na kvalitetan način šta ne smiju tokom svog boravka u marini vršiti, kao na primjer ispuštanje otpadnih voda iz jahe, ispuštanje goriva ili drugih otrovnih materija u vodu, narušavanje javnog reda i mira i drugo.¹²

Dakle, saradnja između jahting agencija i kapetana plovila je od izuzetne važnosti jer od te komunikacije zavisi obostrano zadovoljstvo kod konkretne saradnje.

2.1. Jahting agencije na području Bara

Bar je lučki grad i može se reći jedini grad na Crnogorskom primorju koji živi i zimi i ljeti istim intenzitetom. Drugi primorski gradovi su karakteristični po velikim gužvama tokom ljetnjeg perioda i tokom sezone kupanja, ali tokom zime u njima ostaje vrlo mali broj ljudi koji u tim gradovima borave i tokom zime, pa ti gradovi tokom zimskog perioda bivaju dosta mrtvi i pusti. Ipak, ima i onih primorskih gradova koji žive istim intenzitetom tokom cijele godine, a jedan takav primorski grad je Bar.

U Baru se nalazi i najveća crnogorska luka „Luka Bar” a.d.. Ova luka je smještena na samom ulazu u Bar. Luka Bar posjeduje značajne komparativne prednosti u odnosu na luke Sjevernog

¹¹ Ivošević B., Orlandić R., op.cit., str.18.

¹² ibid., str.19.

Jadrana, skraćujući transit-time i stvarajući uštede u troškovima pomorskog transporta. Integrisana sa željezničkom prugom Beograd-Bar i drumskom mrežom saobraćajnica, Luka predstavlja značajnu kariku u lancu intermodalnog transporta.

Pored geografskih predispozicija Luka Bar ima i fleksibilne zakonske regulative i jednostavnu poslovnu proceduru. Zakonski okvir i poslovne procedure u Luci postavljene su na način da se eliminišu poslovne barijere i kreiraju preduslovi uspješnog poslovanja. „Osnovana 1906.godine, Luka Bar već duže od jednog vijeka stiče neophodno poslovno iskustvo i gradi partnerske odnose sa svojim komitentima obezbjeđujući stalnu prisutnost na tržištu.”¹³

Iako je Luka Bar većim dijelom luka transportnog tipa ipak u baru pristigne i određen broj jahti, mada u poslednjim godinama od kada su zaživjele modern marine u Tivtu i Kotoru broj luksuznih jahti koje uplovljavaju u Luku Bar je sve manji.

To ipak ne sprečava jahting agencije u Baru da posluju i da svoje usluge nude posjetiocima i ljubiteljima nautičkog turizma. Tako na području Opštine Bar postoji više jahting agencija, a to su:

- Yacht Agent Montenegro Bar;
- Allegra Port Agent Bar;
- Yacht-Montenegro doo Bar;
- Riva Travel Bar;
- Jadroagent Bar;
- OMC Company Bar;

U nastavku ovog rada biće više riječi o svakoj od ovih jahting agencija posebno. Biće obrađene njihove osnovne poslovne karakteristike, analiziran način obavljanja svakodnevnih poslovnih operacija, kao i njihove organizacione strukture i kadrovska opremljenost. Cilj je izvršiti komparativnu analizu kako bi se identifikovale specifičnosti u poslovanju radi dobijanja značajnih informacija radi diferencijacije na jahting tržištu prvenstveno Crne Gore ali i šire.

2.1.1. Jahting agencija Yacht Agent Montenegro Bar

„Vlasnici plovila, kapetani i njihovi gosti mogu računati na široku lepezu usluga koje Yacht Agent Montenegro svojim klijentima pruža u marinama i lukama na crnogorskoj obali. Agencija želi obezbijediti najpouzdaniji i najkvalitetniji nivo usluga u zemlji. Svo tehničko znanje i sposobnost tima agencije stavljaeno je na raspolaganje klijentima i gostima.

Jahting agencija Yacht Agent Montenegro Bar ima za cilj da pojednostavi proces planiranja i organizacije kako bi gosti mogli duže uživati u svim ljepotama crnogorske obale i ljepotama zemlje.”¹⁴ Ova agencija svojim klijentima nudi veoma širok spektar usluga i to:

¹³ <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/misija-i-vizija> (02.07.2020. u 11.41h).

¹⁴ <https://www.yachtagent.me/sr/> (02.07.2020. u 12.55h).

- posredovanje kod lučkih vlasti;
- rezervaciju veza za polovilo;
- tax free gorivo;
- opsluživanje jahti potrebama hrane, hemije i kozmetike;
- tehnička podrška i servis na samim plovilima;
- osiguranje jahti i plovila;
- registraciju plovila;
- rezervaciju hotelskih smještaja;
- organizovanje raznih vrsta izleta i obilazaka Crne Gore;
- transfer posade i putnika od aerodroma i do aerodroma.

Navedeni opis usluga ukazuje da je jahting agencija Yacht Agent Montenegro Bar kreirala širok spektar različitih usluga koje pruža svojim klijentima kako domaćim tako i stranim. Navedeno ukazuje takođe da se koristi strategija širenja usluga kako bi se ostvarila što bolja pozicija na jahting tržištu Crne Gore, odnosno komparativna prednost u odnosu na konkurenciju.

Sve ove usluge u oblasti nautičkog turizma jahting agencija „Yaht Agent Montenegro” Bar nudi u:

- Marini i Luci Bar;
- Marini i Luci Kotor;
- Marini Budva;
- Porto Montenegro Tivat.

Dakle, sve svoje usluge u oblasti nautičkog turizma ova agencija pruža jahtama koje uplovljavaju u bilo koju od navedenih marina ili luka. Bez obzira za koju luku ili marinu će se odlučiti gosti kontaktoranjem Yaht Agent Montenegro agencije plovilo će biti obezbijeđen vez u toj marini u kojoj plovilo želi uploviti, biće završene sve papirologije kod lučkih vlasti kako bi plovilo moglo nesmetano uploviti u crnogorske teritorijalne vode i biće im pružene sve navedene usluge za kojima gosti plovila i njihova posada imaju potrebu.

2.1.2. Jahting agencija „Allegra Port Agent” doo

Allegra Port Agent doo je jahting agencija koja je smještena u Baru a koja svoje poslovanje obavlja kako na teritoriji Opštine Bar tako i na teritoriji cjelokupnog crnogorskog primorja. ovo je iskusna agencija koja nudi pomoć i smještaj ljubiteljima nautičkog turizma, to jest gostima koji svojim jahtama uplovljavaju u crnogorske teritorijalne vode. Ova jahting agencija ima dugogodišnje iskustvo u upravljanju krstarećim brodovima i jahtama u Crnoj Gori. Tim jahting agencija Alegra Port ima veliko pomorsko iskustvo i može pružiti čitav niz profesionalnih usluga koje nude jahting agencije posjetiocima koji uplovljavaju svojim jahtama u Crnu Goru, ili posjetiocima koji žele iznajmiti jahtu i obići crnogorsku obalu sa mora. Tako ova jahting agencija pruža sledeće usluge:

- bescarinski buking i carinjenje goriva prilikom sipanja;

- obezbjeđuje gorivo za jahte bez poreza;
- pruža sveobuhvatnu uslugu podrške jahtama koje uplovljavaju u crnogorske teritorijalne vode (od rezervisanja veza, preko sređivanja papirologije i ostalo);
- sređivanje kompletne dokumentacija za kapetane;
- upoznavanje kapetana sa pomorskim propisima koji važe u crnogorskim teritorijalnim vodama;
- daje kapetanima karte udaljenosti i druga sredstva za pomoć i obilazak kako crnogorske obale tako i drugih mjesta;
- organizuje izlete na kopnu koji se vrše u cilju obilaska Crne Gore od strane posjetilaca sa jahti;
- vrši rezervaciju hotela za goste sa jahti i osoblje jahti;
- vrši rezervacije avio karti i transport do aerodroma;
- vrši prijem gostiju sa aerodroma, njihov smještaj i odvoženje do njihovih jahti koje su usidrene u crnogorskim marinama;
- obezbjeđuje po potrebi sigurne, pouzdane i jako stručne kapetane i drugo.

Alegria Port Jahting agencija svoje usluge nudi 24h u nedelji. Agencija sarađuje sa lokalnim vlastima i može rezervisati vezu za sve veličine jahti u svim marinama u Crnoj Gori. Na kopnu može organizovati i sve vidove VIP usluga. Kroz dugu tradiciju poslovanja agencija Alegria Port je stekla veliko iskustvo i svoje usluge nudi na najvišem mogućem nivou. Sa druge strane, kroz kvalitet pruženih usluga i veliku lepezu usluga koje nudi klijentima ova jahting agencija je obezbijedila veliki kredibilitet u svom poslovanju i stekla lojalne klijente koji godinama unazad koriste usluge ove agencije.

2.1.3. Jahting agencija „Yacht-Montenegro” doo

Agencija „Yacht Montenegro” doo vlasnicima plovila, kapetanima i njihovim gostima nudi široku lepezu usluga u marinama i lukama na crnogorskoj obali. Ova agencija ima za cilj da obezbijedi najpouzdaniji i najkvalitetniji nivo usluga u zemlji. Svo tehničko znanje i sposobnost tima kojim agencija raspolaže stavljeni su na raspolaganje njihovim klijentima. Agencija ima za cilj da pojednostavi proces planiranja i organizacije ljubiteljima nautičkog turizma, kako bi oni mogli duže uživati u svim ljepotama crnogorske obale i svim ljepotama zemlje.¹⁵

Yacht Montenegro svoju uslugu nudi od marine Bar do Kotora, Budve do Porto Montenegro u Tivat, ali i u ostalim marinama u Crnoj Gori. Ova agencija za plovilo i goste sa plovila vrši obezbjeđivanje kvalitetnog veza, svježu hranu, jeftino gorivo, lagan proces registracije i osiguranja plovila, ali i niz drugih usluga po povoljnim cijenama. Od momenta kontakta sa operaterom agencija dokazuje da su putnici sa jahti i njihovi gosti, posada i plovilo u sigurnim rukama. Ova agencija nudi sve usluge kako bi doživljaj bio kompletan, od usluga na moru, u marinama i kopnu pa sve do usluga tehničke podrške.

¹⁵ <http://yacht-montenegro.com/> (02.07.2020. u 12.58h).

Ova agencija ima za cilj da posjetiocima i ljubiteljima nautičkog turizma učini boravak u Crnoj Gori nezaboravnim kako bi se oni ponovo poželjeli vratiti u Crnu Goru. Shodno tome Yacht Montenegro nudi sledeće usluge u svojoj ponudi:

- Posredovanje kod lučkih vlasti;
- Tax free gorivo;
- Rezervaciju veza;
- Snadbijevanje jahti i plovila hranom i svim potrebnim namirnicama;
- Pruža tehničku podršku i servis;
- Vršiti osiguranje jahti i plovila;
- Vršiti registraciju jahti i plovila;
- Vršiti rezervaciju hotela i smještaja za goste i posadu jahti;
- Vršiti transfer gostiju odjahti do smještajnih jedinica;
- Vršiti transfer posade i putnika od jahti do aerodroma i od aerodroma do jahti;
- Organizuje svevrste izleta i ekskurzija za goste jahti i osoblje jahti i drugo.¹⁶

Yacht Montenegro vrši posredovanje kod lučkih vlasti koje podrazumijeva formalnosti sa carinom, graničnom policijom i lučkim vlastima. Visoko-kvalifikovani tim jahting agencije ubrzava formalnosti sa lučkom vlastima kako bi ljubitelji nautičkog turizma bez problema mogli uploviti u vode Crne Gore. Zaposleni u jahting agenciji imaju dugogodišnje iskustvo u tom dijelu posla i brzim angažmanom obezbjeđuju za vrlo kratko vrijeme dobijanje slobodnog saobraćaja za strana plovila u crnogorskim teritorijalnim vodama. Posredovanje kod lučkih vlasti podrazumijeva dobijanje dozvole za plovidbu u crnogorskim teritorijalnim vodama, uplovljavanje i isplovljavanje iz njih, kao i sigurnu i bezbjednu plovidbu unutar teritorijalnih voda Crne Gore. Na ovaj način jahting agencija svojim gostima omogućava da svo vrijeme boravka u Crnoj Gori potroše kvalitetno ne bacajući svoje dragocjeno vrijeme na sređivanje papirologija.

Ova jahting agencija nudi jahting posjetiocima i Tax Free gorivo, što podrazumijeva tankanje goriva po povoljnim cijenama, bez poreza i taksi. Navedena agencija vrši uslugu obezbjeđivanja tankanja goriva bez poreza i akciza svim jahtama koje ih kontaktiraju, bez obzira da li one posjećuju Crnu Goru u vidu višednevnog boravka, ili svraćaju samo kako bi natankali gorivo i nastavljaju svoje dalje putovanje.

Usluga obezbjeđivanja veza za jahte koje uplovljavaju u Crnu Goru i ostaju određeni vremenski period podrazumijeva obezbjeđivanje savršenog mjesta za vez. Čak i ukoliko se posjetioci odluče za dnevni vez osoblje jahting agencije će i to obezbijediti i rezervisati vez u marini za samo jedan dan. Posjetioci koji dolaze sa svojim jahtama ne treba da rizikuju vez bez rezervacije, jer može da se desi da konkretna marina nema slobodni vez. Sa druge strane rezervacijom veza preko jahting agencije posjetioci će uštedjeti svoje vrijeme, ali i novac.¹⁷

Kada je u pitanju usluga snadbijevanja jahti hranom i hemijom i drugim potrebama ova jahting agencija vrši ovu uslugu koja podrazumijeva snadbijevanje jahti određenim prehrambenim namirnicama, prehrambenim proizvodima i hemijskim potrebama, po narudžbini koju je poslala

¹⁶ ibidem.

¹⁷ ibidem.

posada konkretne jahte. Zaposleni u jahting agenciji idu u nabavku i istu isporučuju na samoj jahti.

Servis jahti i tehnička podrška su još jedna od usluga koju navedena jahting agencija pruža. Servis jahti podrazumijeva servisiranje jahti tako da kapetan i njegovi gosti mogu nakon toga da uživaju u svom daljem putovanju bez srepnje od kvara ili bilo koje neprijatnosti. Organizovanje tima mehaničara koji će otkloniti sve nedostatke na plovilu i obezbijediti sigurnu dalju plovidbu ovu uslugu čini još značajnijom. Takođe, ova agencija u svojoj ponudi ima i usluge koje podrazumijevaju održavanja motora i električnih instalacija. Ova agencije nudi i uslugu osiguranja za plovilo, jer sa osiguranjem plovila smanjuje se izloženost opasnostima od iznenadnih situacija usled kojih plovilo može biti uništeno. Takođe, agencija nudi i osiguranje posade i putnika na smoj jahti tokom njihovog boravka u Crnoj Gori.

Jahting agencije Yacht Montenegro u svojoj ponudi ima i registracije jahti i plovila. Pod registracijom se podrazumijeva da se jahta registruje u Crnoj Gori i da se upiše u registar jahti u Crnoj Gori nakon čega jahta dobija zastavu države i plovi pod njenom zasavom. Na agentima je da kapetanu pokažu sve pogodnosti koje nudi Crna Gora prilikom registracije plovila i da srede svu papirologiju i tehničku procedure, dok je na kapetanu jahte i njegovim gostima samo da uživaju tokom svog boravka u Crnoj Gori.

YachtMontenegro jahting agencija vrši i uslugu rezervacije hotela za goste sa plovila i posadu plovila tokom njihovog boravka. Na kapetanu plovila je da unaprijed kontaktira jahting agenciju i da je obavijesti o njihovom dolasku i broju gostiju kojima je noćenje potrebno, kao i broju noći koje će oni provesti u Crnoj Gori. Zaposleni u jahting agenciji vrše bukiranje adekvatnih smještajnih kapaciteta u zavisnosti od toga šta gosti žele.

Transfer posade i putnika sa jahte je još jedna od usluga koje vrši ova jahting agencija u Crnoj Gori. Ova usluga podrazumijeva sve vidove transfera od plovila do smještajnih kapaciteta i bilo gdje drugo gdje žele turisti, transfere putnika od aerodroma do plovila i obrnuto. Takođe, ova agencija vrši i organizovanje izleta i ekskurzija za posadu i putnike na jahtama širom Crne Gore kako bi turistima, ljubiteljima nautičkog turizma na pravi način pokazali ljepote Crne Gore.

2.1.4. Jahting agencija „Riva Travel” doo

Agencija Riva Travel je još jedna od agencija koja posluje u Baru, ali je ova agencija nešto drugačijeg oblika poslovanja od prethodno navedenih agencija. Naime, Riva Travel je više turistička agencija koja se bavi prodajom turističkih aranžmana gostima, što podrazumijeva organizovanje putovanja, smještaja, povraćaja, organizovanje boravaka n aim putovanjima i cjelokupnog aranžmana.¹⁸

Riva Travel u svojoj ponudi ima i uslugu bukiranja smještaja, ransfer odaerodroma do hotela iobrnuto, kao i transfere na organizovanim turama i izletima. Jasno se uočava da je Riva Travel agencija koja je viš turističkog tipa. međutim, ova agencija u svojoj ponudi ima i određene

¹⁸ <http://www.rivatravel.me/> (02.07.2020. u 17.01h).

usluge koje se odnose na jahting turiste i na ljubitelje nautičkog turizma. Tako ova agencija u svojoj ponudi ima sledeće uluge vezane za jahting turizam:

- rezervacija odgovarajućeg veza za jahtu;
- obezbeđenje sigurnog boravka tokom usidrenja u marinu;
- obezbeđenje tankanja goriva bez taksi;
- transfer putnika do aerodroma i sa aerodroma do jahti;
- smeštaj za putnike sa plovila;
- organizovanje izleta ili ekskurzija za putnike jakti tokom njihovog boravka u Crnoj Gori.¹⁹

Uočava se a ova agencija nije klasičan tip Jahting Agencija i da je samim tim njena ponuda u oblasti jahtinga dosta sužena i ograničena u odnosu na pethodno analizirane jahting agencije. Ipak usluga koju ova agencija nudi je djelimično usmjerena i vezana i za nautički turizam, jer ona pruža usluge usidrenja jahtama i smeštaja njihovih putnika i posade. Ipak, ova agencija ne nudi kompletne usluge koje nude druge jahting agencije.

2.1.5. Jahting agencija „Jadroagent Bar” doo

Jadroagent Bar je pomorski i špediterski agent još d 1947. godine. Jadroagent je jedna od najstarijih agencija na području Bara i na području Crne Gore uopšte. Ova agencija ima izuzetno dugu tradiciju u svom poslovanju i za njom su godine uspešnog radnog iskustva. Ono po čemu se ova agencija razlikuje od drugih jahting agencija jeste obim njenog poslovanja i vrste usluga koje ova agencija pruža. Naime, poznato je da je Bar lučki grad i da se najveća i jedina prava luka u Crnoj Gori nalazi upravo u Baru. Tako je agencija Jadroagent u početku svog poslovanja bila čisto špediterska i kargo agencija.²⁰ Nudila je širok spektar usluga iz oblasti špedicije i transporta. Usluge koje agencija Jadroagent nudi i danas su:

- lučka agentura
- špedicija;
- kontejnerska logistika;
- chartering;
- P & L zastupništvo.

Jadroagent Bar u svom poslovanju nudi lučku agenturu što podrazumijeva prihvatanje i otpremanje svih vrsta brodova u svim crnogorskim lukama. To podrazumijeva pružanje usluga brodovima koji dolaze radi popravki, izmjene posade, snabdijevanja bunkerom, hranom i ostalim potrebštinama kao i primopredaja broda. Razlika između agencije „Jadriagent” doo i drugih jahting agencija jeste u tome što agencija Jadroagent vrši opremanje i snadbijevanje potrebama sve vrste brodova koji uplovljavaju u crnogorske luke. Shodno tome, Jadroagent vrši agenturu za teretne brodove, putničke brodove, vojne brodove, brodove za transport tereta IMO Class 1,

¹⁹ ibidem.

²⁰ <https://www.jadroagentbar.com/> (02.07.2020. u 17.26h).

naučno istraživačke brodove i za sve vrste jahti. Ovo je velika razlika agencije „Jadroagent“ doo u odnosu na druge jahting agencije koje vrše agenturu i opremanje i snabdijevanje samo jahti.

Jadroagent Bar u svom poslovanju nudi i usluge špedicije koje podrazumijevaju međunarodnu špediciju, carinasko posredovanje i logistiku, organizaciju transporta robe koja u Luku Bar stigne kontejnerima. Jadroagent Bar vrši i pružanje usluga kontejnerske logistike, koje podrazumijevaju organizaciju pomorskog, drumskog i željezničkog transporta kontejnera. Ove vrste usluga nemaju druge jahting agencije u Crnoj gori, dok Jadroagent ima ove vrste usluga jer ima širu lepezu svojih usluga od drugih jahting agencija. Tačnije, agencija „jadroagent“ doo se bavi širim spektrom usluga koje su vezane za lučki transport, ali se bave i pružanjem usluga jahting turistima.²¹

Sve ove svoje usluge Jadroagent Bar je i danas zadržao, pa i danas nudi sve vrste posredovanja u transporu, počev od ugovaranja transporta neke robe koja je predmet transporta, osiguranje robe koja je predmet transporta, pa do istovara robe. Danas je ipak agencija Jadroagent Bar proširila svoje poslovanje pa svoje usluge nudi i na polju nautičkog turizma. Jadroagent Bar ima specijalno dizajniran servis za povećan saobraćaj „Super jahti“ koje posjećuju crnogorske vode. One usluge koje se mogu dobiti u ovoj agenciji, a koje su vezane za nautički turizam su:

- Rezervacija veza;
- Asistencija u kontaktu sa carinskim i lučkim vlastima;
- Rezervni dijelovi i popravke;
- Špeditorske usluge;
- Bescarinsko gorivo i motorno ulje;
- Rezervacije hotela i restorana;
- Privatne i grupne ekskurzije;
- Transport i najam vozila;
- Personalizovano obezbjeđenje;
- Kurirske usluge;
- Nabavka namirnica (hrana, piće, cvijeće, itd.);
- Medicinska asistencija;
- Usluge vešeraja.’’²²

Uočava se da je skup usluga koje agencija Jadroagent bar nudi ljubiteljima nautičkog turizma i onima koji Crnu Goru posjećuju sa mora izuzetno širok i sveobuhvatan, pa se jahe koje uplovljavaju u crnogorske teritorijalne vode i njihovi kapetani često odlučuju za usluge ove agencije.

2.1.6. Jahting agencija „OMC Comany“ doo

Jahting agencija OMC COMPANY osnovana je 1990 godine za djelatnost nautički turizam. Raspolaze sa najsavremenijom opremom za servisiranje jahti i brodova. Ova agencija ima i

²¹ ibidem.

²² <http://www.jadroagentbar.com/usluge/#yachting> (02.07.2020. u 13.51h).

uslugu smještaja plovila koja mogu biti smještena u jednoj hala koje posjeduje ova kompanija ili na otvorenom prostoru- zimovniku. „U Marini je uredno snabdijevanje vodom i električnom energijom (220 V, 320V), telefonska i radio veza (VHF kanal 73), video nadzorom, wifi, sanitarnim objektom i fizičkim obezbjeđenjem.”²³ Od 2016 godine ova kompanija raspolaže i sa marinom na ostrvu Sveti Nikola kod Budve. U ponudi su vez u vodi, na kopnu kao i sve usluge za servisiranje plovila. Dizalica za podizanje i spuštanje predviđena je za plovila do 250 tona.”²⁴

OMC Company je jahting agencija koja posluje na teritoriji opštine Bar, ali koja ima u svom vlasništvu i prostore za smještaj jahti, kao i svoju marinu na ostrvi SV. Nikola u Budvi. Izgled marine koja je u vlasništvu ove kompanije prikazan je na slici broj 8.



Slika 8. Marina Sv. Nikola

Izvor: <http://www.omcmarina.com/srp/home-me/>

OMC Company je kompanija koja pored usluga smještaja, čuvanja i brige o samom plovilu nudi i veliki broj usluga u okviru jahting turizma. Usluge koje ova kompanija nudi u oblasti nautičkog turizma su sledeće:

- smještaj plovila na kopnu;
- smještaj plovila u halama;
- dizanje i spuštanje plovila u vodu do 250 tona;
- renoviranje i servisiranje plovila;
- transportne usluge za plovila;
- agencijske usluge za plovila;
- pravne usluge za plovila;
- prodaja polovnih jahti i plovila;
- skiperske usluge;
- pomoć na moru i tegljenje;
- ronilačke usluge.

²³ <http://www.omcmarina.com/> (02.07.2020. u 14.20h).

²⁴ <http://www.omcmarina.com/srp/home-me/> (02.07.2020. u 14.22h).

Pod agencijskim i pravnim uslugama koje ova kompanija pruža ljubiteljima nautičkog turizma podrazumijevaju se sledeće usluge:

- rezervacija veza;
- završavanje papirologije kod lučkih vlasti;
- obezbjeđivanje jahti tokom njihovog boravka u crnogorskim vodama;
- rezervni djelovi i popravke plovila;
- hotelski smještaj za goste i posadu jahti;
- transport osoblja sa jahte do smještajnih jedinica;
- obezbjeđenje gostiju tokom njihovog boravka na kopnu;
- organizacija izleta i transport putnika;
- transport putnika do aerodrome i sa aerodrome;
- opsluživanje jahti hranom, vodom, kozmetikom, lijekovima i drugim potrebama;
- obezbjeđivanje bescarinskog goriva i ulja.²⁵

Uočava se da OMC Comnany koja posluje na teritoriji Opštine Bar nudi veoma široku lepezu usluga, od papiroloških i pravnih usluga, preko rezervacije veza, pa do vađenja plovila iz mora, njegovog smještaja i obezbjeđivanje tokom godišnjih doba u kojima se plovila ne koriste za plovljenje. Sledeća Tabela 1 daje zbirni pregled različitih usluga koje naveden agencije pružaju.

Tabela 1. Zbirni prikaz različitih usluga koje nude jahting agencije na prostoru Bara

Različite vrste usluga	Jahting agencije na prostoru Bara					
	Yacht Agent Montenegro Bar	Allegra Port Agent Bar	Yacht-Montenegro doo Bar	Riva Travel Bar	Jadroagent Bar	OMC Company Bar
Posredovanje kod lučkih vlasti	+		+		+	+
Rezervaciju veza za polovilo	+	+	+	+		+
Tax free gorivo	+		+			
Oppluživanje jahti potrebama hrane, hemije i kozmetike	+		+		+	
Tehnička podrška i servis na samim plovilima	+		+			
Osiguranje jahti i plovila	+		+			
Registraciju plovila	+		+			
Rezervaciju hotelskih smještaja	+	+	+	+	+	+
Rezervacija restorana i kafića					+	
Organizovanje raznih vrsta izleta i obilazaka Crne Gore	+	+	+	+	+	+
Transfer posade i putnika od aerodroma i do aerodroma	+	+	+	+		+
Bescarinski booking i carinjenje goriva prilikom sipanja		+				
Obezbjeđuje gorivo za jahte bez poreza		+		+	+	+
Sređivanje kompletne dokumentacija za kapetane		+				
Upoznavanje kapetana sa pomorskim propisima Crne Gore		+				
Obezbjeđivanje posade za jahte		+				
Rezervni dijelovi i popravke					+	+
Špeditorske usluge					+	
Personalno obezbjeđenje					+	
Kurirske usluge					+	

²⁵ ibidem.

Medicinska asistencija					+	
Usluge vešeraja					+	
Smještaj plovila na kopnu						+
Smještaj plovila u halama						+
Dizanje i spuštanje plovila u vodu do 250 tona						+
Renoviranje i servisiranje plovila						+
Pravne usluge za plovila						+
Prodaja polovnih jahti i plovila						+
Usluge skipera						+
Usluge pomoći na moru i tegljenja						+
Ronilačke usluge						+

Izvor: Autor prema dostupnim podacima

Evidentno je da većina jahting agencija na prostoru Bara pruža relativno širok spektar različitih usluga od organizovanja veza do organizovanja pojedinačnih i grupnih izleta i ekskurzija. Ipak, pojedine jahting agencije pružaju usluge koje nisu karakteristične za ostale što ih čini prepoznatljivim na jahting tržištu Crne Gore, odnosno, obezbjeđuje im određeni stepen komparativne prednosti u odnosu na ostale jahting agencije koje posluju na istom prostoru.

2.2. Nedostaci jahting agencija na teritoriji Opštine Bar

Kako se na osnovu svega prethodno iznesenog može uočiti sve yachting agencije koje posluju na teritoriji Opštine Bar imaju približno iste usluge, od rezervacije vaza za plovilo, preko opsluživanja jahti, sređivanja papirologije kod lučkih vlasti za plovilo, obezbjeđenje bescarinskog goriva, obezbjeđenje smještaja za goste plovila i njihovu posadu, transport putnika sa jahte do smještaja ili do aerodroma i obrnuto. Ono po čemu se neke od predstavljenih jahting agencija razlikuju jeste obezbjeđenje smještaja i čuvanja jahti i svih vrsta plovila do težine 250 tona, njihovo vađenje iz mora i skladištenje na kopnu, kao i njihovo ponovno spuštanje u vodu koje vrši od svih predstavljenih agencija na teritoriji Opštine Bar samo agencija OMC Company. Takođe, servis i popravku jahti pružaju samo agencije OMC Company, Yacht-Montenengro i Yacht Agnet Montenegro, dok druge predstavljene agencije ne vrše ovu vrstu usluga. Kao nedostatak se može navesti da samo agencija OMC Company vrši uslugu pomoći na otvorenom moru i uslugu egljenja plovila do obale, što je veliki nedostatak ostalih jahting agencija, jer plovilima ova vrsta pomoći može često da zatreba na otvorenom moru. Takođe, uslugu osiguranja plovila vrše samo četiri agencije i to Jadroagnet Bar, OMC Company, Yacht-Montenengro i Yacht Agnet Montenegro. Usluge špedicije nudi samo jedna od navedenih agencija i to je Jadroagent Bar. Navedena ograničenja se mogu smatrati nedostacima jahting agencija na teritoriji Crne Gore. Ipak, kada se uzme u obzir da je crnogorsko primorje dosta malo, da je broj plovila koja uplovljavaju u crnogorske teritorijalne vode sveden obično na posjetioce i turiste koji su ljubitelji nautičkog turizma i da svi oni crnogorsku obalu posjećuju prvenstveno zbog turizma u cilju obilaska njenih ljepota onda je ponuda koju sve ove yachting agencije nude na izuzetno visokom nivou i izuzetno napredna. Ono što skoro svakom plovilu treba, a to je obezbjeđenje veza, posredovanje kod lučkih vlasti, tankanje goriva, transport putnika, smještaj na kopnu i organizacija raznih vrsta izleta i proslava, nude sve analizirane yachting agencije koje posluju na teritoriji Opštine Bar. Shodno tome, može se reći da je usluga yachting agencija koje posluju na teritoriji Crne Gore na izuzetno visokom nivou.

3. ANALIZA JAHTING AGENCIJA NA TERITORIJI ULCINJA

Za razliku od Bara koji je lučki grad Ulcinj je grad pješčanih plaza, mirnih oaza i ljubitelja nemirnih voda koji na njima jedre i skijaju. Međutim, Ulcinj je zbog svojih prirodnih ljepota izuzetno atraktivan turistički grad koji je privlačan ljubiteljima nautičkog turizma, ali koji na žalost ovaj primorski grad sa izuzetnim ljepotama obično obilaze na jedan dan i to obično samo kada je riječ o manjim jahtama, jer Ulcinj ima problem nedostatka marine koja bi mogla da usidri veće jahe. Današnja, postojeća marina u Ulcinju ima jakomale kapacitete i može usidruti samo manja plovila, kao što se može vidjeti i na slici 9.



Slika 9. Marina u Ulcinju

Izvor: <https://montenegroclick.me/u-ulcinju-50-odsto-manje-turista/>

Iako trenutna i postojeća marina u Ulcinju ima jako male i ograničavajuće kapacitete u najavi je izgradnja nove marine čija je zamisao da ona po projektu izgleda kao što je prikazano na slici 10.



Slika 10. Nova marina u Ulcinju

Izvor: <https://www.google.com/search?q=marina+u+ulcinju>

Takođe na kompleksu Valdanos koji se nalazi 4km sjeverozapadno od Ulcinja, gdje je smješteno vojno odmaralište „Valdanos“ koje nije u funkciji, planirana je izgradnja kompleksa uz marinu u kome bi se gradili smještajni kapaciteti za turiste ljubitelje nautičkog turizma. Stari maslinjak u uvali Valdanos, sa 18.000 stabala, predstavlja dio većeg kompleksa koji se prostire do samog grada Ulcinja. Planira se izgradnja hotelsko-turističkog kompleksa sa centralnim objektima, depandansima i vilama visoke kategorije (4 do 5 zvjezdica) koje će zajedno sa hotelima predstavljati jedinstvenu turističku ponudu.



Slika 11. Prikaz gornjeg sprata buduće marine u Ulcinju

Izvor: <https://www.behance.net/gallery/7309915/Marina-project-in-Ulcinj-Port-Milena-Montenegro>

U okviru planirane namjene predviđaju se svi potrebni prateći sadržaji kao što su pješačke komunikacije, stepeništa, panoramski liftovi, uređene zelene površine sa terenima za sport i rekreativnim površinama i sl., kao i izgradnja pristaništa za izletnička i nautička plovila. Ukupna planirana bruto građevinska površina iznosi 111,284 m², u objektima turizma sa 465 smještajnih jedinica za 1800 turista.



Slika 12. Prikaz pozicije nove marine u Ulicnju

Izvor: <https://www.behance.net/gallery/7309915/Marina-project-in-Ulcinj-Port-Milena-Montenegro>

Kada Ulcinj dobije novu marinu on će postati nezaobilazna stanica posjetilaca koji Crnu Goru posjećuju sa vode. I danas, uprkos nedostatku marina u Ulcinju posluje određeni broj jahting agencija, mada ih je malo.

Uprkos ograničenju zbog nedostatka luksuznih marina kakve postoje u ostalim primorskim gradovima u Crnoj Gori, jahting agencije u Ulcinju ipak nude sve potrebne usluge gostima, čak i na teritorijama drugih Opština na crnogorskom primorju, zbog nedostatka plovila koja svoj vez rezervišu u marini u Ulcinju.

3.1. Jahting agencije na području Ulcinja

Kao što je već rečeno Ulcinj je miran i tih grad koji ima velike oaze i pješčane plaže koje nude izuzetan ugođaj turistima. Međutim, Ulcinj je jedna od rijetkih primorskih opština koja ima problem sa nedostatkom marina. Upravo iz tog razloga na teritoriji Opštine Ulcinj postoje samo dvije jahting agencije i to su:

- Jahting agencija „Molja” doo;
- Jahting agencija „Miti” doo.

O sadržajima koje ove jahting agencije nude svojim klijentima i načinu njihovog poslovanja i pružanja usluga biće više riječi tokom izlaganja u nastavku ovog rada.

3.1.1. Jahting agencija „Molja” doo

Jahting agencija Molja je jedna od jahting agencija koja svoje posovanje vodi na teritoriji Opštine Ulcinj. Ova agencija je relativno mlada agencija i u svojoj ponudi ima sledeće usluge koje nudi jahtama i njihovim gostima i osoblju:

- Rezervacija veza;
- Posredovanje kod lučkih vlasti;
- Obezbeđenje bescarinskog goriva;
- Snadbijevanje jahti i plovila hranom, hemijom, vodom, i svim drugim potrebama;
- Osiguranje jahti i plovila;
- Registraciju jahti i plovila;
- Rezervaciju hotela i smještaja za goste i posadu jahti;
- Transfer gostiju odjahti do smještajnih jedinica;
- Transfer posade i putnika od jahti do aerodroma i od aerodroma do jahti;
- Organizuje sve vrste izleta i ekskurzija u cilju boljeg obilaska Crne Gore.

Obzirom da je Ulcinjska rivijera ograničena sa marinama, da nema luksuzne marine, da je broj jahti koje se odluče za rezervaciju veza konkretno na teritoriji Opštine Ulcinj, ova agencija je primorana da svoje usluge nudi i na teritoriji drugih primorskih opština na crnogorskom

primorju. Uočava se da je nivo usluge koju ova agencija pruža izuzetno veliki, i da ona plovila koja se odluče za usluge ove agencije neće oskudijevati ni u čemu. Veoma široka lepeza usluga koje novu ova jahting agencija stavljaju je na vodeću tržišnu ulogu na teritoriji opštine Ulcinj, ali i na teritoriji drugih primorski opština u Crnoj Gori.

3.1.2. Jahting agencija „Miti” doo

Jahting agencija Miti je još jedna agencija koja posluje na teritoriji Opštine Ulcinj i koja ima za cilj da svim ljubiteljima nautičkog turizma koji posjećuju crnogorsku obalu svojim plovilom, a pritom se odluče da se usidre u luku u Ulcinju pruži usluge vezane za nesemtano vezivanje jahte, njen pristanak i smještaj i njen nesmetan boravak u crnogorskim vodama. Jahting agencija Miti pruža sledeće usluge:

- rezervacija odgovarajućeg veza;
- tankanje goriva bez taksi;
- transfer putnika do aerodroma i sa aerodroma do jahti;
- smještaj za putnike sa plovila;
- transfer putnika sa jahti do njihovog smještaja na kopnu i njihov povratak na plovilo nakon završenog boravka;
- organizovanje izleta ili ekskurzija;
- obezbjeđivanje jahti svim potrebnim namirnicama i potrebama.

Uočava se da je ponuda zahting agencije Miti slična ponudi jahting agencija Molja s tim što agencija Miti ima nešto suženiju oblast usluga, jer ne nudi usluge osiguranja i registracije plovila.

Tabela 2. Zbirni prikaz različitih usluga koje nude jahting agencije na prostoru Ulcinja

	Jahting agencije na prostoru Ulcinja	
	Jahting agencija „Molja” doo	Jahting agencija „Miti” doo
Različite vrste usluga		
Posredovanje kod lučkih vlasti	+	
Rezervaciju veza za polovilo	+	+
Tax free gorivo	+	+
Opsluživanje jahti potrebama hrane, hemije i kozmetike	+	+
Tehnička podrška i servis na samim plovilima		
Osiguranje jahti i plovila	+	
Registraciju plovila	+	
Rezervaciju hotelskih smještaja	+	+
Rezervacija restorana i kafića		
Organizovanje raznih vrsta izleta i obilazaka Crne Gore	+	+
Transfer posade i putnika od aerodroma i do aerodroma	+	+
Bescarinski booking i carinjenje goriva prilikom sipanja		
Obezbjeđuje gorivo za jahte bez poreza		

Sređivanje kompletne dokumentacija za kapetane		
Upoznavanje kapetana sa pomorskim propisima CG		
Obezbjedivanje posade za jahte		
Rezervni dijelovi i popravke		
Špeditorske usluge		
Personalno obezbjeđenje		
Kurirske usluge		
Medicinska asistencija		
Usluge vešeraja		
Smještaj plovila na kopnu		
Smještaj plovila u halama		
Dizanje i spuštanje plovila u vodu do 250 tona		
Renoviranje i servisiranje plovila		
Pravne usluge za plovila		
Prodaja polovnih jahti i plovila		
Usluge skipera		
Usluge pomoći na moru i tegljenja		
Ronilačke usluge		

Izvor: Autor prema dostupnim podacima

Prikazani podaci u Tabeli 2. evidentno upućuju na činjenicu da jahting agencije na prostoru Ulcinja imaju relativno skroman dijapazon usluga koje pružaju svojim korisnicima. Prvenstveno, to se može opravdati činjenicom da je Ulcinj još uvijek prostor na crnogorskom primorju koji jedini ne posjeduje sopstvenu luksuznu marinu za jahte i mega jahte, dok sa druge strane blizina Bara odnosno jahting agencija koje posluju na prostoru Bara stvara oštru konkurenciju na jahting tržištu na ovom relativno malom prostoru. Jasno je da se ukupan broj jahting agencija koje posluju na prostoru Ulcinja treba i mora povećati u skorijoj budućnosti kao i izvršiti još veća diversifikacija usluga koje pružaju kao i njihov kvalitet. Sve ovo su preduslovi za dalji kvalitetan razvoj nautičkog turizma na ovom prostoru.

3.2. Nedostaci jahting agencija na teritoriji Ulcinja

Kao što se iz prethodno iznesenog u ovom dijelu rada može zaključiti jahting agencije koje posluju na teritoriji Opštine Ulcinja su zaista veoma razvijene i svoje poslovanje crpe na najbolji mogući način kako bi turistima koji Crnu Goru posjećuju putem mora pružili najbolju i najbržu moguću uslugu.

Jedini nedostatak agencija jeste to što nijedna od ovih agencija ne nudi bržu uslugu od 24h. Dakle, svakoj ovoj agenciji se gosti moraju najaviti makar 24h ranije kako bi one mogle da organizuje svoj rad i da završi sve obaveze i pripremne dokumentacije koje su neophodne za nesmetano uplovljavanje stranih jahti u teritorijalne vode u Crnoj Gori.

Još jedan nedostatak jahting agencija koje posluju na teritoriji Ulcinja jeste taj što ni jedna od navedenih agencija u svom poslovanju ne nudi pomoć jahtama na otvorenom moru, niti njihovo tegljenje do obale.

Tako u slučaju nastanka havarije na nekoj od jahti, ma koliko ta jahta bila daleko ili blizu obali jahting agencije u Ulcinju ne mogu pružiti adekvatnu pomoć tom plovilu niti ga dovući do obale. To potvrđuje i činjenica jednog nemilog događaja, kada je avgusta 2015. godine izgorjela skupocena jahta nadomak obale u opštini Ulcinj. Nakon nastanka tehničkog kvata sa instalacijom skupocenajahta od 1,8 miliona eura je izgorjela na svega 500 metara od ušća rijeke bojane u Jadransko more. Zbog nedostatka tehničke pomoći, nakon izbijanja požara jahta je i potonula. Primjer ovog nemilog događaja prikazan je na slici 11.



Slika 13. Jahta koja je izgorjela nedaleko od obale u Opštini Ulcinj

Izvor: <https://www.novosti.rs/vesti/planeta.300.html:562377-Izgorela-jahta-od-18-miliona-evra>

Ovaj nedostatak jahting agencija u Ulcinju je izuzetno veliki. Jahting agencije svoje poslovanje reba da usmjere u u ovom pravcu da u slučaju nemilih događaja na otvorenom moru mogu pomoći posjetiocima i ljubiteljima nautičkog turizma.

Nije pomoć samo u pružanju usluga smještaja i rezervacije veza i drugih papiroloških potreba, već se treba usmjeriti i na ovakve situacije, kojih nema mnogo, ali se ipak mogu desiti. U ovakvim situacijama je pomoć ljubiteljima nautičkog turizma najviše potrebna i jahting agencije moraju imati to na umu.

Takođe, kao nedostatak jahting agencija na teritoriji Opštine Ulcinj može se navesti i to što se ove agencije ne oslanjaju u velikoj mjeri na prednosti Interneta prilikom organizovanja i izvršavanja svih usluga koje jahting turisti traže od njih, već se i dalje organizacija vrši fizičkim odlascima zaposlenih u potrebne institucije.

Ove nedostatke i propuste u poslovanju jahting agencija otkloniće se kroz ponudu nove jahting agencije koja će tek biti otvorena u Ulcinju, a čija će ponuda biti analizirana u sledećem dijelu ovog rada.

4. NOVOOTVORENA JAHTING AGENCIJA - MDM YAHTING MONTENEGRO

Kako je tokom prethodnog izlaganja u ovom radu predstavljeno na teritoriji Opštine Ulcinj posluju samo dvije jahting agencije i to sa dosta suženim uslugama u ovoj oblasti i dosta ograničenim djelovanjem u bolasti jahting usluga. Uočeni su i određeni nedostaci ovih jahting agencija, ali prije svega se treba osvrnuti na nedostatke same Opštine Ulcinj. Naime, ovo je jedna od izuzetno posjećenih primorskih opština koja obiluje veoma velikim ljepotama i neprocjenjivima prirodnim ljepotama, oazama staništa mnogobrojnih ptica i staništa izuzetno rijetkih vrsta ptica i vodozemaca. Takođe, Ulcinj je jedina primorska Opština koja je prepoznata po veoma razvijenom lječilišnom turizmu koji svoje lječilišne potencijale ima u samoj prirodi i prirodnim dobrima. Uravo iz tog razloga Ulcinj je primorska Opština koju u velikoj mjeri posjećuju ljubitelji nautičkog turizma, ali na žalost tako što svoje skupocjene jahte i svoja plovila usidre u neku od luksuznih marina duž crnogorskog primorja, a zatim obilaze Ulcinj tako što im jahting agencije organizuju izlete ili neke vidove ekskurzija. Ovakva tradicija je zbog nedostatka luksuzne marine koja je Opštini Ulcinj izuzetno potrebna i u kojoj bi ljubitelji nautičkog turizma mogli bezbjedno i sigurno vezati svoja plovila, a zatim uživati u ljepotama koje nudi obala Ulcinja.

Ipak, uprkos ovom nedostatku cilj je da se kroz osnivanje nove jahting agencije koja će poslovati pod nazivom „MDM Yahting Montenegro” i koja će svoje poslovanje zasnovati na teritoriji Opštine Ulcinj, uvedu određene novine na crnogorskom tržištu i da se upotpuni ponuda u nautičkom turizmu u cjelokupnoj Crnoj Gori, a pogotovu u Ulcinju gdje trenutno postoje i posluju samo dvije jahting agencije pa je ponuda dosta mala i sužena. Takođe, jedan od nedostataka jeste i to što se mnoge jahte koje se odlučuju na posjetu i usidrenje u Ulcinju moraju se obratiti nekoj od jahting agencija iz drugih gradova Crne Gore kako bi nesmetan bio njihov boravak u vodama Crne Gore, jer jahting agencije koje posluju na teritoriji opštine Ulcinj trenutno nemaju dovoljno vremena da izađu u susret svim zainteresovanim jahting turistima, ili to nekada ranije nisu radili na pravi način pa nisu ostavili dobra utisak na goste koji više ne žele da im ukazuju svoje povjerenje.

Treba imati na umu da su jahting turisti su izuzetno dobre platežne moći, ali da za uzvrat očekuju izuzetno visok nivo usluge, brzu, adekvatnu i pouzdanu uslugu. Ljubitelji nautičkog turizma i gosti koji Crnu Goru posjećuju sa mora su visokobudžetni gosti i samim tim njihova očekivanja su izuzetno visoka. To su gosti koji očekuju prije svega izuzetno brzu i sigurnu uslugu, odgovornost i ažurnost i mogućnost da sve svoje zahtjeve u potrebe ispune na jednom mjestu, to jest kod iste jahting agencije. Zato je izuzetno važno da jahting agencije na teritoriji opštine Ulcinj usavrše svoje usluge, poboljšaju nivo usluge i pruže široku lepezu usluga svojim klijentima i gostima.

Zbog toga će ponuda jahting turistima na teritoriji Ulcinja biti znatno unaprijeđena i upotpunjena kroz ponudu jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”. U nastavku rada biće predstavljen značaj ove agencije za Opštinu Ulcinj i njen nautički turizam, plan poslovanja ove agencije, njene prednosti i njeni nedostaci.

4.1. Plan poslovanja i ponuda jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Jahting agencija „MDM Yahting Montenegro” ima za cilj da svoje poslovanje usmjeri ka zadovoljavanju potreba i želja turista koji posjećuju Crnu Goru putem mora, to jest onima koji su ljubitelji nautičkog turizma. Kroz ponudu koju će ova agencija pružiti posjetioci Crne Gore će moć putem interneta ili telefona da kontaktiraju agenciju i da zaposlene u agenciji obavijeste o vremenu uplovljavanja u teritorijalne vode Crne Gore, da pošalju sve potrebne podatke kako bi agencija na adekvatan i vrlo brz način organizovala dozvolu za uplovljavanje, rezervisala vez u konkretnoj marini u kojoj dolazeća jahta i njena posada trebaju biti usidreni, obezbijedila i rezervisala hotelske smještaje za posadu i goste jahte ukoliko je to traženo, obezbjedili pribavljanje hrane i hemije takođe ukoliko je to traženo i drugo.

Poslovanje ove agencije će se zasnivati na elektronskom kontaktiranju, tako što će kapetan jahte koja uplovljava u crnogorske teritorijalne vode kontaktirati agenciju pitem e-maila, ili putem zvanične cool central koji su klijentima dostupni 24h dnevno sedam dana u nedjelji svakog dana, bez obzira da li je radni dan u pitanju ili dan vikenda. Po prijemu e-maila ili cool poziva agencija uzima sve potrebne podatke od kapetana konkretnog plovila i vrši procedure realizacije traženih usluga. Prednost ove agencije u odnosu na svoje konkurente jeste u tome što će zaposleni u agenciji MDM Yahting Montenegro sve zahtjeve dobijene od strane kapetana jahte i njihovu realizaciju vršiti elektronskim putem na sledeće načine:

- jahting agencija je sklopila ugovor o međusobnoj elektronsko saradnji sa lučkim vlastima pa će po prijemu elektronskog zahtjeva za odobravanje uplovljavanja konkretnog plovila u crnogorske teritorijalne vode agenciji u roku od 2h biti vraćen odgovor od lučkih vlasti i poslata elektronskim putem sva potrebna dokumenta za uplovljavanje konkretnog plovila;
- jahting agencija je sklopila ugovor o međusobnoj elektronsko saradnjole za uplovljavanje konkretnog plovila u crnogorske teritorijalne vode zaposleni u agenciji će odmah proslijediti elektronskim putem zahtjev za rezervaciju veza konkretnoj marini u koju plovilo želi biti usidreno. Nan zaposlenima u agenciji je da marini daju sve neophodne podatke o dužini, širini, gabaritu plovila i druge podatke, kako bi zaposleni u marini mogli da obezbijede adekvatan i siguran vez za konkretno plovilo. Nakon toga zaposleni u agenciji dobijaju potvrdu rezervisanog veza i prispjeće plovila je organizovano.
- Jahting agencija je sklopila ugovor o međusobnoj saradnji sa veledrogerijom i prehrambenim hipermarketom kojima takođe elektronskim putem šalje porudžbinu o potrebnim namirnicama i hemiji ili kozmetici koja je tražena od strane osoblja i gostiju sa plovila. Marketi i veledrogerije po prijemu elektronske narudžbenice obavljaju trgovinu i istu dovoze u marinu u tačno zakazano vrijeme. Agencija vrši plaćanje predračuna elektronskim putem na račun veledrogerija a potom ispostavlja račun za izvršene usluge kapetanu plovila.
- agencija ima svoja vozila kojima vrši transfer putnika sa plovila do aerodrome ili od aerodrome do plovila;
- agencija ima i sklopljen ugovor sa hotelskim smještajima širom crnogorskog primorja kod kojih vrši elektronskim putem rezervaciju smještaj za putnike i posadu plovila, shodno dobijenim zahtjevima.
- jahting agencija vrši i organizovanje svih vrsta izleta elektronskim putem, shodno željama i zahtjevima svojih klijenata.

Uz ovakav način poslovanja maksimalno se skraćuje vrijeme izvršavanja usluga, dobija se na ozbiljnosti i ažurnosti izvršenih usluga, dok agencija skraćuje vrijeme izvršenja usluga, smanjuje troškove odlaska zaposlenih do institucija ili firmi u kojima je potrebno izvršiti određenu uslugu, a samim tim agencija opslužuje zahtjeve klijenata na plovilima brzo, precizno i tačno i to uz minimalnu radnu snagu i minimalno vrijeme potrebno za izvršenje usluga. Ovakva usluga se realizuje na obostrano zadovoljstvo i klijenata na plovilima i jahting agencije.

Ova jahting agencija ma za cilj ovakav način organizacije svog poslovanja kako bi cjelokupna usluga po samom uplovljavanju jahte bila već ocirganizovana i kako bi se pristigli gosti i posada jahte osjećali prijatno tokom svog boravka u Crnoj Gori.

Po uplovljavanju u marinu, izvršenog vezivanja plovila zaposleni iz jahting agencije bi izvršili transfer njenih putnika i posade do rezervisanih smještajnih jedinica ukoliko je to traženo u okviru usluge. Takođe, zaposleni iz jahting agencije će organizovati pranje, poliranje, čišćenje i ukoliko je potrebno servisiranje jahte dok njena posada i gosti odmaraju u udobnom smještaju.

Ukoliko gosti žele obilaziti Crnu Goru tokom svog boravka u Crnoj Gori onda će zaposleni u agenciji izvršiti prezentovanje turističke ponude Crne Gore posadi i gostima sa plovila i izvršiti organizovanje izleta i ekskurzija shodno tome šta gosti žele obići tokom svog boravka u Crnoj Gori. Ukoliko je potrebna usluga rentiranja auomobila za goste jahte ili za posadu jahe zaposleni u jahting agenciji će izvršiti i rentiranje vozila za svoje goste i obezbijediti im svu potrebnu dokumentaciju da mogu nesmetano voziti i kretati se svugdje na teritoriji Crne Gore.

Zaposleni u jahting agenciji „MDM Yahting Montenegro” će izvršiti sve uluge koje gosti jahti i njihova posada zahtijevaju od dokumenata do dozvola - vinjeta i svega između, obezbijediće za svoje goste najbolju i najbržu uslugu. Uplovljavanje i navigacija stranim vodama bez ičije pomoći može biti jako dugotrajan, skup i frustrirajući poduhvat. Kako bi se takve frustracije zaobišle agenti jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” će preuzeti na sebe cjelokupnu organizaciju od uplovljavanja, preko smještaja, snadbijevanja hranom i opsluživanja jahe, preko organizovanja izleta i svega ostalog što gosti jahte i njihova posada žele i zahtijevaju. Ukoliko kapetan jahte ovlasti agenta kao svog agenta imaće pouzdan tim profesionalaca koji poznaju sve procedure za uplovljenje, tokom boravka i na isplovljenju iz crnogorskih teritorijalnih voda i regiona.

Jahting agncija „MDM Yahting Montenegro” će imati i jedno plovilo namijenjeno za tegljenje plovila kojima zatreba pomoć na otvorenom moru. Ovo plovilo će vršiti pomoć plovilima na otvorenom moru i ukoliko je potrebno vršiće njihov gegljenje do obale i njihovo usidrenje. Ovo je dio usluge koji nedostaje jahting agencijama na teritoriji Opštine Ulcinj i na taj način će ova jahting agencija upotpuniti svoju uslugu i plasirati se znatno ispred svojih onkurenata jer će svojim klijentima moći da plasira kompletnu i kvalitetnu uslugu na svakom polju. Ono što je najvažnije ova jahting agencija će moći da pruži sigurnu uslugu svojim klijentima u svakom pogledu.

Za najbolju uslugu sasvim je dovoljni da se kontaktira agencija „MDM Yahting Montenegro” i da se najavi dolazak svega 6h sata prije uplovljavanja plovila u crnogorske teriorijalne vode. Ovim najavaljivanjem daje se vremena da carinske i ostale formalnosti na dolasku/odlasku budu

obavljene što je brže moguće. Na kapetanu jahte je samo da napravi ulaz - izlaz i da bude slobodan za navigaciju.

Agenti u agenciji „MDM Yahting Montenegro” će sigurno pružiti vrhunsku uslugu dopune zaliha, hotelskih rezervacija kao i usluge ovlaštenih serviseri. Jahting agencija „MDM Yahting Montenegro” će imati svoj tim dobavljača koji će biti nešto najbolje što se može sresti bilo gdje. Oni će vršiti snadbijevanje od kruzera do ratnih brodova ali i svih plovila za razonodu i jahti. Bez obzira na veličinu plovila, vršiće dostavu namirnice neophodne da posada i gosti jahte budu zadovoljni i da se zdravo hranite. Oni će biti spremni da nađu tačno ono što je njihovim gostima potrebno u količinama koje su potrebne. Agenti garantuju da će gosti na jahtama biti zadovoljni kvalitetom namirnica i nivom usluge koja je pružena. Sve informacije vezane za snadbijevanje jahti i plovila ali i ostale usluge koje nudi agencija „MDM Yahting Montenegro” dovoljno je da se pošalju u vidu poruke ili da se izdiktiraju u vidu telefonskog poziva. Agenti će potom izvršiti elektornoskim putem prosleđivanje dobijenog zahtjeva potrebnim velemarketima koji će obaviti svu potrebnu kupovinu i istu odnijeti do jahte i predati je.

Jednostavno je, na gostima je samo da dozvole da im agencija „MDM Yahting Montenegro” njihovu posjetu Crnoj Gori učine iskustvom koje će godinama pamtiti i da se zbog toga pozele ponovo vratiti u Crnu Goru. Nakon započete saradnje sa zapsolenima u agneciji kapetan plovila i svi na tom plovilu će imati svog pouzdanog agenta prilikom naredne posjete Crnoj Gori. Ova jahting agencija će imati i svoj servis u marini u Ulcinju gdje će ovlašćeni serviseri nautike vršiti servisiranje i popravku svih vrsta plovila.

Takođe, ukoliko je jahti potrebno natakanje gotiva neophodno je da kapetan jahte 2h unparijed kontaktira agenta kako bi se pripremila sva neophodna papirologija za snadbijevanje dizelom gostujuće jahte na vrijeme. Malo dodatnog planiranja može biti od velike pomoći za brzo punjenje - u vrijeme koje odgovara klijentima.

Na posada jahte i njenim putnicima je samo da uživaju u svom putovanju i odmoru potpuno kad su sigurni da imaju marinu u koju se nakon navigacije mogu vratiti na vez koji je rezervisan samo za njihovu jahtu. Agenti u agenciji će obaviti rezervaciju veza u bilo kojoj marini na crnogorskoj obali. Nije važno gdje će posada i gosti jahte na kraju dana biti i gdje će ostati, agenti će uvijek u svakom trenutku za svoje goste pronaći sigurnu luku. Na kapetanu jahte je samo da kontaktira agenciju čim sazna za dolazak u Crnu Goru i da se potom prepusti svom odmoru. Zaposleni u agenciji će biti zadovoljni da pomognu da se jahta uveže bezbjedno i sigurno.

Takođe, agencija „MDM Yahting Montenegro” će pružati sve usluge servisa od popravke i modifikacija na trupu plovila, održavanja i servisiranja motora i električnih instalacija, uređanja i svega neplaniranog. Tim agencije je spreman završiti svaki zadatak sa najvišim stepenom posvećenosti i uspjehnosti. Ne gubite vrijeme i novac obilazeći razne servise, obavite sve popravke na jednom mjestu. Manje vremena u radionicama ostavlja više prostora za uživanje u navigaciji i otvorenom moru. Kada i dođe do problema sa plovilom treba se postarati da se bude spremno. Zato je investicija u polisu osiguranja za jahtu izuzetno pametan krak jer će smanjiti finansijski teret, a tim serviseri će se pobrinuti da se problemi ponovo ne pojavljuju. Cilj agencije „MDM Yahting Montenegro” jeste da svi gosti jahti budu bezbjedni, a stručan tim agencije će im obezbijediti najpovoljniju i najbolju polisu osiguranja uz saradnju sa renomiranim

svjetskim osiguravajućim kućama i domaćim osiguranjima, preko kojih će biti u prilici ponuditi najbolje polise osiguranja za plovilo, posadu i putnike ma kojim morima se plovilo.

Agenti zaposleni u agenciji „MDM Yahting Montenegro” vole da pomažu svojim klijentima da ostvare svoje ciljeve na putovanju i veruju da kvalitetom svojih usluga to i pokazuju. Garantuju da će gosti biti više nego zadovoljni posvećenošću tima jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” i uslugom koju ova agencija pruža. Agenti ove agencije su uvjerenja da kad gosti jednom iskuse način pružanja njihovih usluga shvatit ćete da su naišli na najbolju jahting agenciju i na najbolju moguću uslugu.

4.2. SWOT analiza jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Kroz SWOT analizu se ima za cilj da se prikažu sve prednosti i nedostaci jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”, kao i opasnosti i prijetnje po njeno poslovanje kako bi se agenti na vrijeme uhvatili u koštac sa problemima i borili se za njihov rješavanje. Svaka kompanija, a pogotovu agencija ovog tipa koja se po prvi put otvara i koja tek treba da gradi svoju poslovnu putanju ima veliki broj i prednosti i nedostataka. Cilj je otkloniti nedostatke, a svoje poslovanje bazirati na svojim prednostima.

Kroz swot analizu jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” jasno će se uočiti sve prednosti koje će ova jahting agencija imati u odnosu na svoju konkurenciju. Kada se uzme u obzir da će ova agencija svoje poslovanje zasnovati na teritoriji Opštine Ulcinj, ali i činjenica da na teritoriji ove Opštine posluju samo dvije jahting agencije ovog ipa jasno je da će ova agencija imati ograničenu konkurenciju i samim tim veliku mogućnost da nadvlada postojeću konkurenciju. Kako bi nadjačala postojeću konkurenciju i kako bi se pozicionirala na tržištu ispred postojeće dvije jahting agencije koje posluju na teritoriji Opštine Ulcinj potrebno je samo da kroz pružanje svojih usluga upotpuni nedostatke koji su uočeni u poslovanju postojećih jahting agencija. Upravo iz tog razloga je jahting agencija „MDM Yahting Montenegro” detaljno istražila i ispitala poslovanje svojih konkurenata, a zatim osmislila svoje poslovanje na način da njihova usluga pruža i ono što konkurentske agencije nemaju u svojim ponudama.

Upravo iz tog razloga je i važna SWOT analiza kako bi se unarijed znale sve šanse i opasnosti koje ova vrsta posla nosi sa sobom i kako bi agenti u agenciji bili obazrivi znajući na šta da obrate više pažnje i na koji način. U tabeli 1. prikazana je swot analiza agencije „MDM Yahting Montenegro”.

Tabela 3. SWOT analiza agencije „MDM Yahting Montenegro”

S N A G E	S L A B O S T I
1. Adekvatna i kvalitetna usluga 2. Superiornost (brze i precizne informacije) 3. Laka i jednostavna upotreba aplikacije 5. Aplikacija nudi pregled i informacije o	1. Neophodnost stalnog ažuriranja aplikacije kako bi informacije bile uvijek precizne i tačne 2. Kašnjenje prenosa informacija o državama vrši se putem nacionalnih

usaglašavanja ponude i tražnje na tržištima svih država u svijetu 6. Usluga upotpunjenja u odnosu na konkurente 7. Većina usluga se vrši on-line elektronskim putem 8. Aplikacija nudi informacije koje su dostupne svim zainteresovanim bez izuzetka 9. Povoljnost korištenja aplikacije 10. Ušteda vremena prilikom izvršavanja usluga 11. Velika pomoć i podrška za ljubitelje nautičkog turizma 12. Zagarantovan nivo kvaliteta servisa 13. Vrlo kratak period izvršavanja svih usluga vezanih za dozvole o uplovljavanju i rezervaciju veza i hotelskih smještaja za goste, potrebno vrijeme svega 4h 14. U ponudi je pomoć plovilima na otvorenom moru i tegljenje do obale što nudi sigurnost i pouzdanost usluga	web provajdera pa tu može doći do zastoja i problema sa brzinom interenta 3. Neophodnost posjedovanja ultra brzog internet kako bi se moglo pristupiti aplikaciji i kako bi se mogle izvršiti sve usluge blagovremeno elektronskim putem
Š A N S E	OPASNOSTI
1. 24-časovni aktivni nadzor veze 2. Efikasnija komunikacija sa korisnicima i poslovnim partnerima 3. Sigurnost, dostupost, brzina i stabilnost svih segmenata usluge 4. Svestrana i blagovremena tehnička podrška 5. Ušteda vremena i novca pri dobijanju konkretnih informacija i usluga 6. Rastuća potražnja za ovom vrstom usluga 7. „Visoka“ profitna margina kompanije koje koriste usluge agencije 8. Razvoj ekonomije i turizma širom svijeta, a sa njom i sve veća potreba za ovom vrstom usluga 9. Niska konkurencija 10. Prednost u kompletnosti pruženih usluga u odnosu na konkurentske agencije 11. Slaba konkurencija u ovoj oblasti	1. Usled sve veće tražnje za ovom vrstom usluga mogućnost ulaska novih kompanija na tržište sa sličnim aplikacijama i uslugama 2. Promjene odluka o vršenju usluga od strane ministarstva turizma 3. Negativan odraz na ekonomije nerazvijenih zemalja jer se nautički turizam još uvijek nije dovoljno razvio u zemlji

Izvor: Interna dokumentacija jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Kako se na osnovu predstavljene swot analize može zaključiti snage i prednosti jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” su mnogobrojne i mnogo su izraženije od njenih nedostataka i opasnosti. Upravo iz tog razloga u budućem poslovanju treba svoje poslovanje usmjeriti na maksimalno korištenje snaga i prednosti ove agencije kako bi se ona pozicionirala što bolje na crnogorskom tržištu. Sa druge strane treba svoju pažnju usmjeriti na otklanjanje nedostataka i opasnosti koje se mogu otkloniti kako bi se tržišna pozicija učvrstila i kako bi poslovanje bilo još bolje i uspješnije.

4.3. Komparativne prednosti jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Komparativne prednosti jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” su:

- pružanje usluge u roku od 6h i kompletna organizacija odmora i izvršavanje usluga koje su posada jahte i njeni gosti zahtijevali od zaposlenih u jahting agenciji, što je izuzetno kraće vrijeme od 24h koliko je rok za izvršavanje traženih usluga kod drugih jahting agencija u Crnoj Gori.
- praćenje jahte od trenutka uplovljavanja do trenutka isplovljavanja iz teritorijalnih voda Crne Gore putem navigacionog sistema i usmjeravanje kapetana jahte kako na najbezbjedniji način da uplovi ili isplovi iz teritorijalnih voda države;
- velika brzina u izvršavanju usluga i izuzetna ljubaznost;
- dostupnost agenata iz agencije „MDM Yahting Montenegro” 24h tokom dana koji su uvijek tu na raspolaganju da svojim gostima uvijek izađu u susret i da ispun svaki njihov zahtjev.
- glavna komunikacija sa kapetanom jahte putem specijalnog programskog internet sistema kojim će se moći uvezati na direktnoj liniji agent u agenciji i sama posada jahte što će biti velika prednost u odnosu na duge jahting agencije u Crnoj Gori, a to će dovesti upravo do ubrzavanja organizacije i skraćivanja vremena koj je potrebno da se svi zahtjevi gostiju ispune u potpunosti.
- adekvatna i brza usluga.
- usluga pomoći plovilima na otvorenom moru i njihov tegljenje do obale.
- usluge servisiranja i popravke pokvarenih plovila.
- usluga elektronske organizacije cjelokunog procesa obezbjeđenja dobijanja dozvola za uplovljavanje u crnogorske teritorijalne vode i obezbjeđivanje veza za plovilo koje uplovljava.
- usluge registracije i osiguranja plovila.

4.4. Misija i vizija jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Jahting agencija „MDM Yahting Montenegro” je agencija koja svoje poslovanje zasniva prije svega na visokom nivou kvaliteta pružene usluge. Zaposleni u agenciji imaju za cilj da kroz brzu i preciznu uslugu pruže sve očekivano svojim klijentima i da ih kroz kvalitet usluge i dobru i zdravu poslovnu saradnju pridobiju da se klijenti ponovo vrate njihovoj usluzi. Shodno tome vizija agencije se može definisati na sledeći način:

Vizija jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” jeste: „Mi nudimo brzu, preciznu, kvalitetnu i nezamjenjivu uslugu koja će Vas ponovo dovesti na naše prstore.”

Zaposleni u ovoj jahting agenciji imaju za cilj da pruže cjelokupnu uslugu koju ljubitelji nautičkog turizma mogu imati. Tako ova jahting agencija ima za cilj da kroz veoma široku lepezu usluga koje nudi ljubiteljima nautičkog turizma ustvari pruži mogućnost da posjetioci dobiju sve usluge na jednom mjestu, brzo precizno i lako. Na taj način će posjetioci i ljubitelji nautičkog turizma moći da se u potpunosti opuste i da uživaju u svom odmoru tokom boravka u Crnoj Gori, a da pritom ne moraju konstantno razmišljati o tome kada će, kako i na koji način realizovati neku potrebu ili uslugu koja im je potrebna. Nebitno da li se radi o samim gostima ili plovilu, jahting agencija „MDM Yahting Montenegro” će tu uslugu izvršiti na veoma brz i precizan način. Na taj način će uštedjeti vrijeme gostiju, ali i olakšati njihov boravak u Crnoj Gori i učiniti ga samim tim prijatnijim i ugodnijim. Shodno tome, misija ove agencije se može definisati na sledeći način:

Misija jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” jeste: „Vi se fokusirajte na putovanje – mi ćemo se pobrinuti za sve ostalo.”

Shodno svemu iznesenom, jasno se uočava da ova jahting agencija ima za cilj da uljepša boravak ljubiteljima nautičkog turizma u Crnoj Gori i da njihovo vrijeme usredstredi na promociju ljepota kojima obiluje Crna Gora. Jedno je sigurno, ljubitelji nautičkog turizma kojima se predstave sve ljepote Crne Gore na pravi način i uz pravilnu, ljubazni, tačnu i preciznu uslugu poželjeće da ponovo posjete ovu turističku destinaciju, a tom prilikom će ponovo ukazati povjerenje jahting agenciji čijom su uslugom već bili zadovoljni tokom prve posjete Crnoj Gori. Upravo to i jeste cilj ove jahting agencije, prije svega da bude pravi promoter svoje zemlje, a zatim i da pruži kvalitetnu, sigurnu i pouzdanu uslugu kako bi joj se klijenti ponovo vraćali. Na ovaj način jahting agencija će:

- ostvariti dobro poslovanje i dobe poslovne rezultate,
- učvrstiti svoju tržišnu poziciju,
- izdći će se iznad svojih konkurenata i
- postati uspješna jahting agencija u Crnoj Gori.

Upravo ovo i jesu osnovni poslovni ciljevi jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”.

4.5. Značaj elektronskog poslovanja za uspjeh jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”

Kao što je u prethodnom predavljanju jahting agencije „MDM Yahting Montenegro” rečeno veći dio svojih usluga ova agencija će zasnivati prvenstveno na elektronskom poslovanju. Prije svega ova jahting agencija će napraviti svoj web sajt na kome će biti predstavljene sve njihove usluge i na kome će biti opsiana cjelokupna ponuda ove jahting agencije. Web sajt će biti jako lako dostupan na svim pretraživačima širom svijeta. Potrebno je samo ukucati neku od ključnih riječi na nekom od pretraživača, kao što je jahting u Crnoj Gori ili usluge za jahte u Crnoj Gori

ili nešto slično i među ponuđenim jahting agencijama pojaviće se i web strana agencije „MDM Yahting Montenegro”. Slika sa početne web strane ove jahting agencije izgledaće kao što je predstavljeno na slici 12, a koja ukratko objašnjava sve poslove i djelatnosti kojima se ova agencija bavi.



Slika 14. Logo i početna sajt strana jahting agencije „MDM Yahting Montenegro”
Izvor: Interni materijali i dokumentacija agencije „MDM Yahting Montenegro”

Nakon što odaberu ovu web stranu posjetioci će se pružiti mogućnost da istu pregledaju na više stranih jezika. Tako će na samoj početnoj strani biti ponudjena opcija da se odabere jezik na kojem će se dalje tražiti usluge koje nudi ova agencija, a među ponuđenim opcijama će biti:

- crnogorski,
- engleski,
- italijanski i
- francuski.

Nakon odabira odgovarajućeg jezika posjetioci ove web strane biće predstavljena sama agencija, njene usluge i ponuda koju posjetioci mogu dobiti na ovoj sajt strani od konkretne jahting agencija koja posluje na teritoriji Crne Gore. Zainteresovanima će se tom prilikom prikazati i kontakti ove jahting agencije i to e-mail adresa agencije i broje cool centra za prijem svih informacija i naručivanje potrebne usluge. Nakon što kapetan plovila kontaktira jahting agenciju bilo kojim od ova dva kontakta zaposleni u agenciji istog trenutka odgovaraju gostima o dobijenom zahtjevu. Tom prilikom zaposleni koji odgovara osoblju plovila od kapetana plovila traže potrebne informacije koje su potrebne za sigurno i nesmetano vezivanje konkretnog plovila, kao što su:

- dužina plovila;
- širina plovila;

- gabariti plovila i njegova težina;
- marina u kojoj žele da plovilo bude usidreno;
- vrijeme uplovljavanja u crnogorske teritorijalne vode;
- vrijeme isplovljavanja iz crnogorskih teritorijalnih voda;
- broj članova posade i putnika naplovilu;
- potrebe smještaja i njegovih karakteristika;
- potrebe opsluživanja plovila gorivom, hranom i drugim potrebama i druge informacije.

Nakon što dobiju sve ove informacije zaposleni u agenciji imaju rok od 4h da pribave potrebnu dokumentaciju za nesmetano uplovljavanje plovila u crnogorske teritorijalne vode i dalje rezervacije veza za konkretno plovilo, kao i za dalju organizaciju smještaja putnika sa plovila i izvršenje drugih zahtjeva dobijenih od strane kapetana plovila. Od tačnosti i preciznosti dobijenih informacija od kapetana plovila zavisice i preciznost i kvalitet izvršenih usluga.

Nakon što su sve informacije na raspolaganju zaposleni u agenciji prosleđuju elektronskim putem zahtjev za dobijanje dozvole za uplovljavanje konkretnog plovila u crnogorske teritorijalne vode lučkim vlastima. Lučke vlasti imaju rok od 2h da na isti odgovore i da odgovor i sve potrebne dozvole i dokumenta pošalju elektronskim putem konkretnoj jahting agenciji. Nakon dobijanja saglasnosti za uplovljavanje plovila u crnogorske teritorijalne vode zaposleni u agenciji prosleđuje elektronskim putem odobrenje marini u kojoj se plovilo želi usidriti i vrši zahtjev za rezervaciju odgovarajućeg veza. Nakon što zaposleni u konkretnoj marini dobiju mail dužni su da u roku do 2h odgovore jahting agenciji o slobodnim vezovima u samoj marini i da ih obavijeste koji vez je rezervisan za konkretno plovilo.

Nakon toga zaposleni u agenciji elektronskim putem, obično putem maila prosleđuje dozvolu o uplovljavanju plovila u crnogorske teritorijalne vode i broj veza koji je rezervisan za konkretno plovilo, kao i šemu same marine sa svim prikazanim vezovima kao bi se kapetan plovila mogao bez problema snaći prilikom uplovljavanja plovila u konkretnu marinu. Takođe, zaposleni u agenciji su u obavezi da kapetanu plovila elektronskim putem pošalju pravilnik o svim zabranama i pravilima koja se moraju poštovati tokom plovljenja plovila u crnogorskim teritorijalnim vodama sa akcentom na sve što je zabranjeno, kao što je ispuštanje fekalija i otpadnih voda iz plovila na određenoj udaljenosti od obale, brzina kretanja plovila na određenim udaljenostima plovila od obale i drugo.

Nakon što je obezbijedena dozvola o uplovljavanju plovila u crnogorske teritorijalne vode i nakon što je izvršena rezervacija veza, a informacije istom proslijeđene elektronskim putem samom kapetanu plovila, zaposleni u agenciji prelaze na drugi stepen organizacije izvršavanja uslužnog zahtjeva koji je agenciji upućen od strane kapetana plovila. Tako zaposleni u agenciji elektronskim putem vrše rezervaciju smještajnih kapaciteta za goste plovila, zatim vrše naručivanje potreština koje je osoblje plovila tražilo (hrana, voda, tankanje goriva i drugo).

Jasno se uočava da je značaj elektronskog poslovanja kod jahting agencija izuzetno veliki i da bez internet i elektronskih kontakata poslovanje jahting agencija nebi bilo zamislivo, ili bi bilomnogo otežano, komplikovano i naporno. Zahvaljujući elektronskom poslovanju usluga je veoma brza, precizna, tačna i dostupna svima ma gdje se oni nalazili na zemaljskoj kugli. Prednosti elektronskog poslovanja se ogledaju i u uštedi vremena, kako za jahting agencije, tako

i za plovila koja posjećuju Crnu Goru. Zahvaljujući elektronskom poslovanju izbjegavaju se čekanja u redovima u raznim institucijama i organizacijama, skraćuje se vrijeme potrebno za izvršenje neke konkretne usluge i vrši se ušteda i vremena i finansija za jahting agencije.

Prednost elektronskog poslovanja se ogleda i u smanjenju finansijskih izdataka za jahting agencije jer se cjelokupan lanac usluga vrši veoma jednostavno, iz kancelarije i cjelokupnu tu organizaciju može obaviti jedan zaposleni, što u praktičom ne bi bilo moguće jer bi bila potrebna makar četiri zaposlena da svaki zaposleni odradi po jedan segment organizacije konkretne usluge. Takođe, sva plaćanja se vrše elektronskim putem vrlo jednostavno, bez provizija i bez dodatnih čekanja u bankama i trošenja vremena.

Jasno se uočava da su prednosti elektronskog poslovanja i internet aplikacija za jahting agencije izrazito velike i zato je najvažnije da jahting agencije imaju dobre rutere koji će im obezbijediti dobar internet signal jer bez internet ne bi bilo moguće izvršiti cjelokupnu organizaciju posla i izvršiti tražene usluge blagovremeno i precizno. Shodno tome, sve jahting agencije treba da baziraju svoje poslovanje na korištenju elektronskog poslovanja. Može se na kraju zaključiti da je za jahting agencije izuzetno važna promocija agencije putem internet i putem web sajta, jer ukoliko usluge jahting agencije nisu dostupne putem internet gosti ljubitelji nautičkog turizma neće moći ni da im pristupe niti da naruče željene usluge, a samim tim će svoje povjerenje ukazati nekoj drugoj jahting agenciji koja ima dobru internet reklamu i preglednu web stranicu.

ZAKLJUČAK

Kako se na osnovu svega prethodno iznesenog može zaključiti Crna Gora je zemlja sa izuzetno velikim prirodnim ljepotama, prepoznata kao veoma atraktivna turistička destinacija, koja kao takva privlači srane turiste i ljubitelje nautičkog turizma. Crna Gora posjeduje nekoliko luksuznih marina, kao što su Portonovi u Kumboru, Porto Montenegro u Tivtu, Luštica By na poluostrvu Luštica, Marinu u Ulcinju, kao i dvije veće luke i to najveću Luku Bar i Port of Kotor koja ujedno predstavlja i jedinu luku u Crnoj Gori u kojoj uplovljavaju i najveći kruzeri. U ovim marinama godišnje uplovi veliki broj privatnih plovila koja Crnu Goru posjećuju sa mora.

Ljubitelji nautičkog turizma su visokoplatežne moći, ali prilikom posjete nekoj destinaciji očekuju najveću moguću uslugu. Upravo iz tog razloga su u Crnoj Gori počele poslovati jahting agencije koje imaju za cilj da ugoste ljubitelje nautičkog turizma kako dolikuje, da im učine boravak u Crnoj Gori što ljepšim i ugodnijim. Na jahting agencijama je da srede svu papirologiju kod lučkih vlasti kako bi plovilo koje im se obratilo za uslugu moglo nesmetano da uplovi u crnogorske teritorijalne vode i kako bi tom plovilu bio obezbijeđen vez koji ono želi. Jahting agencije imaju i ulogu da pruže ljubiteljima nautičkog turizma i niz drugih usluga koje gosti sa plovila zahtijevaju, kao što su snabdijevanje plovila gorivom, snabdijevanje plovila hranom, vodom, hemijom, medikamentima i svim drugim potrebama, pranje i poliranje plovila, servisiranje plovila, rezervisanje smještajnih jedinica na kopnu za goste sa plovila, organizovanje izleta i ekskurzija za goste na kopnu kako bi im pokazali sve ljepote Crne Gore.

Jasno se uočava da ljubitelji nautičkog turizma ne žale da plate za svoj odmor i za traženu uslugu, ali da za uzvrat očekuju izuzetnu uslugu, kvalitet pružene usluge, preciznost i tačnost. Na jahting agencijama je da odgovore blagovremeno i adekvatno na sve zahtjeve gostiju sa plovila i da im pruže odgovarajuću uslugu. Takođe, jako je bitno da jahting agencije znaju da one vrše prezentaciju svoje zemlje i da od njihove sposobnosti, vještine, kvaliteta usluge i umjeća prezentovanja svoje zemlje na pravilan način zavisi ponovni dolazak ljubitelja nautičkog turizma u Crnu Goru kao turističku destinaciju.

U okviru daljeg razvoja turizma, usljed prirodnih bogatstava, prednosti obale mora i jezera, i položaja crnogorske obale, planiran je razvoj nautičkog turizma, za koji je evidentirana konstantno rastuća potražnja, a ekonomski efekti koji se postižu realizacijom ovakvog vida turizma su značajni. U odnosu na Ulcinjsko područje, najvažnije je opremanje i proširivanje postojeće marine unutar Luke Bar, koja će imati ulogu i servisne marine sa dovoljno velikim kapacitetima da nautičarima obezbijedi sve neophodne sadržaje.

Zbog prednosti koje daje prirodno okruženje i rastuće potražnje za ovim vidom aktivnosti, planiran je razvoj nautičkog turizma, kao jedne od najperspektivnijih grana turističke ponude. Na Ulcinjskoj obali će se izgraditi 4 marine, i to: - dvije sa po 100 vezova na turističkim lokalitetima Valdanos i Ada Bojana, i - dvije veće marine, u gradskom centru, na Limanu 200 vezova i Port Milena 300 vezova. Poznato je da Ulcinj trenutno raspolaže samo sa jedno izuzetnomalom marinom koja prije svega ima ograničen broj plovila koja može primiti, ali i koja ne može uopšte

da primi velika plovila, tipa velikih luksuznih jahti. Ovo je veliki nedostatak za ovako lijepu turističku destinaciju i za lijep grad kao što je Ulcinj.

Objekte nautičkog turizma u Ulcinju treba planirati u kompleksu planiranih marina na lokalitetima Valdanos, Liman, Port Milena, Ada Bojana. U sklopu objekata nautičkog turizma mogu se planirati sadržaji ugostiteljske, trgovačke, uslužne i sportsko-rekreativne namjene, kako bi seupotpunili sadržaji i kako bi se ljubiteljima nautičkog turizma pružila sveobuhvatna usluga na jednom mjestu. Ulcinj je grad sa izuzetnim prirodnim ljepotama i greota je da se te njegove prirodne ljepote ne iskoriste u nautičkom svijetu kada već postoje trenutni potencijali za ovim vrstom turizma u Opštini Ulcinj. Velike prirodne ljepote koje posjeduje ova opština treba iskoristiti na pravi način.

Kako bi se nautički turizam što prije razvijao u Crnoj Gori i kako bi zemlja postala što prepoznatljivija turistička destinacija za ljubitelje nautičkog turizma neophodno je da se otklone svi nedostaci u ponudi, kao što su nedostaci marina u Ulcinju, nedovoljni kapaciteti u postojećim marinama, da se dovrši izgradnja trenutno započetih luksuznih marina i da se usavrši ponuda jahting agencija. Kada se svi ti nedostaci otklone ljubitelji nautičkog turizma će zasigurno Crnu Goru svrstavati u nezaobilazne turističke destinacije koje nautičarima daju velike mogućnosti i nezaboravan provod uz visok nivo uluge. Kada Crna Gora dostigne takav razvoni nivo može se računati da je njena misija ispunjena i da će ona zaživjeti kao neprevaziđena destinacija za ljubitelje nautičkog turizma, baš kao što su to velike svjetske nautičke destinacije, kao što su Montecarlo, Las Vegas ili Dubai. Crna Gora treba da teži ostvarenju ovog cilja kako bi zadržala ljubitelje nautičkog turizma u svojoj zemlji i kako bi privukla nove posjetioce koji bi Crnu Goru posjetili sa mora u svojim plovilima.

LITERATURA:

1. Antunac, I., Turizam I ekonomska teorija, Institut za istraživanje tržišta, Zagreb, 1985.
2. Brčić, I., „Pomorska meteorologija i okeanografija“, Uprava pomorske sigurnosti, Bar, 2009.
3. Brčić, I., Orlandić, R., Nautički turizam - faktori i elementi, Fakultet za mediteranske poslovne studije Tivat, Tivat, 2010.
4. Brčić, I., Model istraživanja saobraćajnih uslova za izgradnju marina za nautički turizam, magistarski rad, Saobraćajni fakultet, Beograd, 2009.
5. Dobre, R., Osnove turizma (teorija i praksa), skripta, Visoka škola za turistički menadžment, Šibenik, 2005.
6. Đurašević, S., Turistička putovanja - savremeni koncepti prodaje, CID, Podgorica, 2008.
7. Ivošević, B., Orlandić, R., Pomorsko - agencijsko poslovanje, Fakultet za mediteranske poslovne studije Tivat, Tivat, 2011.
8. Jadrešić, V., „Turizam u interdisciplinarnoj teoriji i primjeni“, Školska knjiga, Zagreb, 2002.
9. Kovačić, M., „Razvoj nautičkih luka u funkciji održivog razvoja nautičkog turizma“, Pomorski zbornik, br.1/2003.
10. Kušen, E., Turistička atrakcijska osnova, Institut za turizam, Zagreb, 2002.
11. Luković, T., „Nautički turizam definiranje i razvrstavanje“, Ekonomski pregled, 58 (11) 689-708, 2007.
12. Mandić, S., „Marinska ekologija“, Institut za biologiju mora, Kotor, 2008.
13. Pasinović M., „Osnovi Turizma (Turizam i Okruženje)“, Univerzitet Crne Gore, Podgorica, 2002.
14. Ricardson, B., „Marketing turističkih atrakcija“, Prentice Hall, London, 2009.
15. Šamanović, J., „Nautički turizam i management marina.“ Split: Visoka pomorska škola u Splitu, 2002.
16. Unković, S., Zečević, B., Ekonomika turizma, Ekonomski fakultet, Beograd, 2009.
17. Vukonić, B., Smisao i objašnjenje pojma turistička destinacija, Turizam, br.3-4, Zagreb, 2009.
18. Vukonić, B., Upravljanje destinacijom, Institut za turizam, Zagreb, 2008.
19. Interni materijali i dokumentacija agencije „MDM Yahting Montenegro”

Internet izvori:

- <https://www.booking.com/hotel/me/ksenija-311-porto-montenegro.sr.html>
- <https://www.bizlife.rs/putovanja/stizu-prvi-stanari-u-portonovi-cene-vila-i-do-15-miliona-evra/>
- <https://investitor.me/2020/02/09/lustica-bay-dobija-novi-hotel/>
- <https://www.dreamstime.com/stock-photo-harbor-kotor-best-way-to-discover-bay-to-visit-fortress-st-john-here-tourists-can-find-many-viewpoints-image44214293>
- <https://montenegroclick.me/u-ulcinju-50-odsto-manje-turista/>
- <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/komparativne-prednosti-luke-bar>
- <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/komparativne-prednosti-luke-bar>
- <http://www.marinabudva.com>, Menadžment, tim MC marina Budva

- <https://www.bizlife.rs/putovanja/stizu-prvi-stanari-u-portonovi-cene-vila-i-do-15-miliona-evra/>
- <https://www.novosti.rs/vesti/planeta.300.html:562377-Izgorela-jahta-od-18-miliona-evra>
- <https://www.google.com/search?q=marina+u+ulcinju>
- <http://www.portofkotor.co.me/O-luci/polozaj.html>
- <http://www.jadroagentbar.com/usluge/#yachting>
- <http://www.omcmarina.com/srp/home-me/>
- <http://www.omcmarina.com/srp/home-me/>
- <https://portomontenegro.com/me/>
- <http://www.portofkotor.co.me/O-luci/polozaj.html>
- <https://www.bizlife.rs/putovanja/>
- <https://www.lukabar.me/index.php/me/o-nama/misija-i-vizija>
- <https://www.yachtagent.me/sr/>

POPIS SLIKA

Slika 1. Porto Montenegro Luxury Experience Tivat.....	8
Slika 2. Izgled Marine Porto Montenegro u Tivtu u večernjim časovima.....	8
Slika 3. Porto Novi Kumbor	9
Slika 4. Izgled marine Portonovi u Kumboru	10
Slika 5. Marina Luštica Bay.....	10
Slika 6. Luka Bar	11
Slika 7. Izgled Marine u Kotoru na kojoj se vidi kruzer koji je pristigao.....	12
Slika 8. Marina Sv. Nikola.....	23
Slika 9. Marina u Ulcinju.....	26
Slika 10. Nova marina u Ulcinju.....	26
Slika 11. Prikaz gornjeg sprata buduće marine u Ulcinju.....	27
Slika 12. Prikaz pozicije nove marine u Ulicnju.....	27
Slika 13. Jahta koja je izgorjela nedaleko od obale u Opštini Ulcinj	31
Slika 14. Logo i početna sajt strana jahting agencije „MDM Yahting Montenegro’’	40

POPIS TABELA

Tabela 1. Zbirni prikaz različitih usluga koje nude jahting agencije na prostru Bara	24
Tabela 2. Zbirni prikaz različitih usluga koje nude jahting agencije na prostru Ulcinja	29
Tabela 3. SWOT analiza agencije „MDM Yahting Montenegro’’	36