

Stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika

Besten, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:119:516682>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-05-16**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Transport and Traffic Sciences -
Institutional Repository](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Ana Besten

STOPOVER PROGRAMI TRADICIONALNIH ZRAČNIH
PRIJEVOZNIKA

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2021.

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

STOPOVER PROGRAMI TRADICIONALNIH ZRAČNIH PRIJEVOZNIKA

TRADITIONAL AIRLINES' STOPOVER PROGRAMS

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Student: Ana Besten

JMBAG: 0135253463

Zagreb, srpanj 2021.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 11. svibnja 2021.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Osnove tehnologije zračnog prometa**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 6445

Pristupnik: **Ana Besten (0135253463)**
Studij: **Promet**
Smjer: **Zračni promet**

Zadatak: **Stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika**

Opis zadatka:

U uvodnom dijelu rada potrebno je opisati predmet istraživanja, objasniti svrhu i cilj istraživanja te dati kratak pregled strukture završnog rada. Zatim je potrebno elaborirati značenje zračnog prometa za turizam i obmuto, tj. međuovisnost te dvije djelatnosti te definirati i opisati razliku između stopover-a i layover-a. U radu treba analizirati ulogu i značenje stopover programa u smislu konkurencijske prednosti zračnih prijevoznika te navesti čimbenike atraktivnosti međudestinacija. Nadalje, potrebno je prikazati primjere najpopularnijih stopover programa tradicionalnih zračnih prijevoznika. Na kraju je potrebno izvesti zaključke i koncizno prikazati i komentirati rezultate istraživanja.

Mentor:



izv. prof. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Predsjednik povjerenstva za
završni ispit:

SAŽETAK

Ovim završnim radom opisani su stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika. Zračni promet uveliko je imao utjecaj na razvoj turizma, kao što je i turizam imao značajan utjecaj na razvoj cjelokupnog zračnog prometa. Pojedini tradicionalni zračni prijevoznici uvođenjem stopover programa, kako bi povećali broj prevezenih putnika i time povećali vlastiti doprinos, željeli su omogućiti putnicima da za istu ili manju cijenu karte do odredišne zračne luke, posjete i neku od stopover destinacija koja se može naći u ponudi. Jedna od prvih zrakoplovnih kompanija koja je pokrenula stopover program je Icelandair, koja ujedno nudi besplatan stopover program, što je dovelo do zainteresiranosti velikog broja ljudi. U radu je opisano i istraživanje koje se odnosi na tri obilježja privlačnosti međudestinacija, kao i najtraženiji stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika.

KLJUČNE RIJEČI: stopover programi, veza između zračnog prijevoza i turizma, obilježja privlačnosti međudestinacija

SUMMARY

Final paper is describing traditional airlines' stopover programs. Air transport has greatly influenced on the development of tourism, just as tourism has had a significant impact on the development of overall air transport. Some traditional airlines, by introducing a stopover program, in order to increase the number of transported passengers and thus increase their own contribution, wanted to allow passengers to visit one of the offered stopover destinations for the same or lower tickets price. One of the first airlines to launch a stopper program is Icelandair, which also offers a free stopover program, which has led to the interest of a large number of people. Further, reasearch relating to three characteristics of stopover destination attractiveness as well as the most wanted traditional airlines' stopover programs are given.

KEYWORDS: stopover programs, the connection between air transport and tourism, the characteristics of stopover attractiveness

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. MEĐUOVISNOST ZRAČNOG PRIJEVOZA I TURIZMA	3
2.1. Razvojna međuovisnost zračnog prijevoza i turizma	3
2.2. Zračni prijevoz kao čimbenik razvoja turizma	5
3. RAZLIKA IZMEĐU STOPOVER-a i LAYOVER-a	11
3.1. Stopover	11
3.1.1. <i>Open-jaw</i>	13
3.1.2. Prednosti <i>open-jaw</i> programa	14
3.2. Transfer (layover)	15
4. OBILJEŽJA I FUNKCIJE STOPOVER PROGRAMA	18
4.1. Pozitivna obilježja stopover-a	19
4.2. Negativna obilježja stopover-a	20
5. OBILJEŽJA PRIVLAČNOSTI MEĐUDESTINACIJA	21
5.1. Faze istraživanja	21
5.2. Rezultati istraživanja	25
6. NAJTRAŽENIJI STOPOVER PROGRAMI TRADICIONALNIH ZRAČNIH PRIJEVOZNIKA	31
6.1. Air Canada stopover program	31
6.2. Icelandair stopover program	33
6.3. AirAsia stopover program	34
7. ZAKLJUČAK	37
LITERATURA	39
Popis slika	42
Popis tablica	42
Popis grafikona	42

1. UVOD

Zračni promet i turizam predstavljaju dva međusobno povezana područja s važnim međuovisnostima. Kao što zračni promet ovisi o turizmu tako i turizam ovisi o zračnom prometu. Turizam je bio pokretač mnogih zbivanja u zračnom prometu osobito nakon deregulacije tržišta, nakon čega su se pojavili novi modeli poslovanja poput niskotarifnih ili čarter zračnih prijevoznika. Za razliku od tradicionalnih zračnih prijevoznika, niskotarifni zračni prijevoznici putnicima nude niže razine usluga za nižu cijenu karte, što je turistima isplativije. Međutim, pojedini tradicionalni zračni prijevoznici u svoje usluge uvode stopover programe koji putnicima omogućuju posjetu jednoj od ponuđenih destinacija između zračne luke polaska i zračne luke dolaska, za istu cijenu karte, ali mogu i po mogućnosti pružiti besplatan boravak.

Jedan od prvih pokretača stopover programa je zrakoplovna kompanija Icelandair koja je za cilj imala razvoj turizma. Stopover programi, kao što mogu imati pozitivna obilježja, mogu imati i negativna obilježja, ali njihova ponuda i dalje privlači veliki broj putnika. Stopover programi putnicima nude putovanje na odredište koje se razlikuje od konačnog odredišta, hotelski smještaj, samostalno razgledavanje grada ili uz pomoć vodiča kao i mnoge druge aktivnosti. Istraživanje „Tri obilježja privlačnosti međudestinacija: dostupnost, ambijent i atrakcije“ koje su proveli Steven Pike i Filareti Kotsi, upravo se odnosi na putnike odnosno atribute koji su putnicima važni prilikom odabira stopover destinacije. Svrha završnog rada je prikazati obilježja, funkcije i primjere stopover programa i analizirati atribute koji su putnicima najvažniji za odabir stopover-a. Rad je podijeljen u sedam cjelina:

1. Uvod
2. Međuovisnost zračnog prijevoza i turizma
3. Razlika između stopover-a i layover-a
4. Obilježja i funkcije stopover programa
5. Obilježja privlačnosti međudestinacija
6. Najtraženiji stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika
7. Zaključak.

U drugom poglavlju opisana je povezanost i međusobni utjecaj zračnog prometa i turizma. Definirani su modeli poslovanja zrakoplovnih kompanija i predstavljene su prednosti koje su stekle zračne luke, zračni prijevoznici i turističke tvrtke uključene u stopover programe.

U trećem poglavlju definirani su pojmovi stopover, *open-jaw* i layover, njihova obilježja te prednosti i nedostaci.

U četvrtom poglavlju predstavljena je prva zrakoplovna kompanija koja je uvela stopover program i detaljno su opisana pozitivna i negativna obilježja stopover programa.

Peto poglavlje odnosi se na istraživanje kojeg su proveli Steven Pike i Filareti Kotsi, a odnosi se na tri obilježja privlačnosti međudestinacija. Predstavljene su faze, rezultati i cilj istraživanja.

U šestom poglavlju predstavljena su i opisana tri primjera najtraženijih stopover programa tradicionalnih zračnih prijevoznika i to za Air Canada, Icelandair i AirAsia.

Cilj rada je opisati međuovisnost turizma i stopover programa tradicionalnih zračnih prijevoznika, te na temelju istraživanja vidjeti koji su najpoželjniji atributi među putnicima prilikom odabira stopover destinacije.

2. MEĐUOVISNOST ZRAČNOG PRIJEVOZA I TURIZMA

Zračni promet sastavna je grana prometa i predstavlja najsigurniji način prijevoza putnika, tereta i pošte. Turizam predstavlja važan faktor za gospodarski razvoj svake države i u međuovisnosti je sa zračnim prometom, ali i s ostalim granama prometa.

2.1. Razvojna međuovisnost zračnog prijevoza i turizma

Posljednjih godina, kako se zračni promet sve više širi, utvrđeni su značajni napredci u turizmu uz stvaranje novih oblika turističkih proizvoda koji uvažavaju društvene, kulturne i ekonomske raznolikosti tržišta. U isto vrijeme, razvojem turizma povećava se zainteresiranost ljudi za određenim destinacijama što uvelike utječe na razvoj manje poznatih destinacija, ali i pospješuje razvoj zračnih luka i zračnog prometa u gospodarski slabo razvijenim zemljama.

Počevši od druge polovice 20. stoljeća, zračni promet je imao veliki utjecaj na razvoj turizma i bio njegov važan pokretač, posebno nakon uvođenja komercijalnih mlaznih zrakoplova te širokotrupnih zrakoplova bitno većeg kapaciteta. Važan događaj koji je oblikovao industriju zračnog prometa bila je deregulacija zračnog prometa, što je dovelo do razvoja niskotarifnih zračnih prijevoznika koji su odredili nove trendove u turističkoj industriji.¹

Osnova poslovanja niskotarifnih zračnih prijevoznika leži u činjenici da su za razliku od tradicionalnih zračnih prijevoznika troškovi poslovanja niži, a samim time i cijene njihovih usluga. Bitne karakteristike niskotarifnih zračnih prijevoznika su: visoki faktor punjenja zrakoplova, niske razine usluge na letu, te nepostojanje poslovne i prve klase prijevoza. Zbog načina poslovanja niskotarifnih zračnih prijevoznika pojedine operacije kod prihvata i otpreme zrakoplova, putnika, tereta i pošte se skraćuju jer vrijeme koje je potrebno da se one izvedu je skraćeno. Operacije poput čišćenja kabine, opskrbe zrakoplova hranom i pićem, utovar/istovar tereta i pošte te

¹ Stoenescu C. New perspectives of the tourism and air travel relationship. Cactus Tourism Journal. 2017;15(2): p.24-32. Preuzeto sa: <http://oaji.net/articles/2019/2340-1548933279.pdf> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

eventualno servis vode i otpadnih voda su u pravilu vremenski skraćene, a ponekad i sasvim izostavljene, s ciljem da zrakoplov provede što manje vremena na zemlji uz istovremeno povećanje njegove iskoristivosti.²

Tehnološki proces prihvata i otpreme zrakoplova kod tradicionalnih odnosno konvencionalnih zračnih prijevoznika je znatno složeniji nego kod niskotarifnih zračnih prijevoznika. Tradicionalni (konvencionalni) zračni prijevoznici, za razliku od niskotarifnih zračnih prijevoznika nude putnicima višu razinu usluge na letu te je stoga potreban veći broj aktivnosti unutar tehnološkog procesa prihvata i otpreme zrakoplova. Aktivnosti u okviru procesa prihvata i otpreme zrakoplova tradicionalnog zračnog prijevoznika grupirane su s obzirom na to odnose li se na putnike i njihovu kabinsku prtljagu, odvojenu prtljagu, teret i poštu ili servis zrakoplova.³

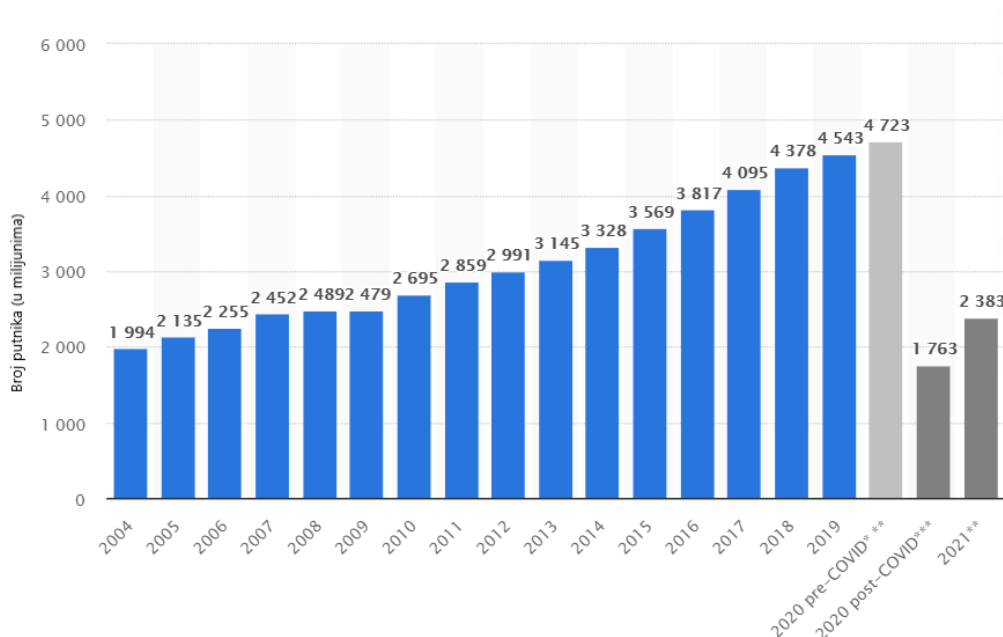
Model razvoja turizma u zračnom prometu kontinuirano se razvijao tijekom posljednjih dvadeset godina. Uloga zrakoplovnih kompanija i zračnih luka za razvoj turizma, bila je ta da u se u što većem broju otvore nove turističke destinacije. Bez zrakoplovnih kompanija neki kontinenti, države, regije i otoci bi u većini slučajeva ostali nepristupačni. Nije presudno samo otvaranje novih turističkih destinacija, već i sama učestalost i pouzdanost leta kao i tehnološki napredak zrakoplova što je pridonijelo smanjivanju operativnih troškova zrakoplova i većoj dostupnosti turizma u mnogim, do tada nepristupačnim dijelovima svijeta.⁴

Broj prevezenih putnika u zračnom prometu iz godine u godinu raste, kao što je prikazano na slici 1. Značajan pad prevezenih putnika vidljiv je 2020. godine odnosno u vrijeme kada je zavladała pandemija COVID-19.

² Bračić M. Tehnologija prihvata i otpreme zrakoplova. Zagreb: Fakultet prometnih znanosti; 2018. p.29-45.

³ Ibid., str. 29-30.

⁴ UNWTO, ASM. Global Report on Aviation. 2021;5: p.16-21. Preuzeto sa: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284414925> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]



Slika 1. Broj ukrcanih putnika na globalnoj razini u zračnom prometu

Izvor: Statista. Preuzeto sa: <https://www.statista.com/statistics/564717/airline-industry-passenger-traffic-globally/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

2.2. Zračni prijevoz kao čimbenik razvoja turizma

Prije svega, zračni promet važan je čimbenik u regionalnom gospodarskom rastu s obzirom na to da je dio međunarodne zračne prometne mreže te nudi pristup globalnim tokovima robe, ljudi, informacija, ideja i kapitala. Nadalje, zračne luke mogu se smatrati generatorima gospodarskih aktivnosti s važnim doprinosom lokalnom gospodarstvu kroz prihode, investicije, zapošljavanja i porezne prihode. Regionalni gospodarski rast dovodi do poboljšanja infrastrukture na zračnim lukama, životnih uvjeta stanovnika i može stvoriti nove turističke atrakcije.⁵

Ključni preduvjet za razvoj bilo koje turističke destinacije je dobra dostupnost, koja je određena pruženim prijevoznim uslugama. Za industriju prometa, turizam može imati značajne koristi zbog dodatne potražnje koju ova vrsta putovanja može proizvesti. Danas u mnogim državama, atraktivnost turističkih destinacija postaje važan čimbenik koji utječe na međunarodne propise u zračnom prometu, te tako zračni

⁵ Stoenescu C. New perspectives of the tourism and air travel relationship. Cactus Tourism Journal. 2017;15(2): p.24-32. Preuzeto sa: <http://oaji.net/articles/2019/2340-1548933279.pdf> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

prijevoznici shvaćaju da su za rast turističke industrije potrebne niže cijene avio karata. Neke zemlje izričito uzimaju u obzir utjecaj turizma prilikom poduzimanja međunarodnih pregovora o zračnom prometu, dok mali broj zemalja pokušava izmjeriti koliko bi velike turističke koristi mogle biti, te ih usporediti s utjecajima na zrakoplovne kompanije matične države i prednostima za putnike iz matične države.⁶

Postoji snažna veza između zračnog prijevoza i razvoja turizma. S jedne strane turizam generira zračni promet, dok s druge strane zračni prijevoz doprinosi razvoju turizma. Putovanje zrakoplovom važan je čimbenik u razvoju međunarodnog turizma i to kroz smanjene troškova putovanja, povećanje kapaciteta i brzine, širenje mreže i povezivanje novih odredišta koja su prije bila manje pristupačna.

Industrija zračnog prometa vrlo je dinamična i tijekom posljednjih godina dogodile su se mnoge promjene koje su imale utjecaja na zračni prijevoz i turizam. Povećana konkurentnost odredila je stvaranje različitih partnerstva i saveza unutar industrije i natjerala zračne prijevoznike i zračne luke da se usredotoče na to da postanu što učinkovitiji. Zračne luke počele su biti više poslovno orijentirane, nastojeći maksimalizirati svoj prihod od nezrakoplovnih aktivnosti, stoga su postale zainteresirane za poboljšanje zadovoljstva svojih putnika. S druge strane, zrakoplovne tvrtke razvile su različite poslovne modele kako bi postale učinkovitije, uzimajući u obzir i potrebe svojih putnika.

Hub and spoke mrežni model jedan je od najčešće korištenih poslovnih modela kojeg su usvojili tradicionalni zračni prijevoznici, omogućavajući im da smanje troškove i prošire mrežu. Ovaj sustav je također stvorio nove mogućnosti za gradove čvorišta, koji bilježe veliki broj prevezenih putnika i potencijalnih turista. Nekoliko zrakoplovnih kompanija već je počelo razvijati stopover programe u partnerstvu s lokalnim zračnim lukama i regionalnim turističkim zajednicama, radi zajedničke strategije privlačenja putnika u tranzitu.⁷

⁶ Graham A, Papatheodorou A, Forsyth P. Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel. England: Ashgate Publishing Limited Gower House; 2008. p.73. Preuzeto sa: https://books.google.hr/books/about/Aviation_and_Tourism.html?id=8zY7Pe4jv9AC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=en&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁷ Tigu G, Garcia Sanchez A, Stoenescu C, Gheorghe C. and Sabou G.C. The Destination Experience Through Stopover Tourism – Bucharest Case Study. 2018;12: 967-981. Preuzeto sa: <https://ideas.repec.org/a/aes/amfeco/v20y2018is12p967.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Hub and spoke mreža sastoji se od središta (hub), koje predstavlja centralnu zračnu luku i linija (spokes) koje predstavljaju vezu između centralne zračne luke i mnogobrojnih manjih okolnih zračnih luka. Svrha *hub and spoke* mreže je racionalizirati poslovanje zračnih prijevoznika te pružiti putnicima prihvatljivije i mnogobrojnije rute do odredišta.⁸

Slika 2 prikazuje primjer *hub and spoke* mreže za međunarodnu zračnu luku Hartsfield-Jackson u Atlanti. Centralna zračna luka je Hartsfield-Jackson koja je povezana s manjim okolnim zračnim lukama. Na primjer ako putnik putuje iz Birminghama prema Zagrebu, on će najprije manjim zrakoplovom poletjeti iz Birminghama i sletjeti u Atlantu gdje će presjesti u veći zrakoplov. Iz Atlante putnik nastavlja let prema nekoj od centralnih zračnih luka u Europi kao što je Frankfurt, te presjeda na manji zrakoplov i nastavlja let prema Zagrebu.



Slika 2. Primjer *hub and spoke* mreže

Izvor: Bonsor K. How Airlines Work. Preuzeto sa:

<https://science.howstuffworks.com/transport/flight/modern/airline3.htm> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Liberalizacija zračnog prometa pridonijela je nastanku niskotarifnih zračnih prijevoznika koji slijede potpuno drugačiji poslovni model, usredotočivši se na povezivanje regionalnih/sekundarnih zračnih luka kroz *point to point* mrežu

⁸ Bonsor K. How Airlines Work. Preuzeto sa:

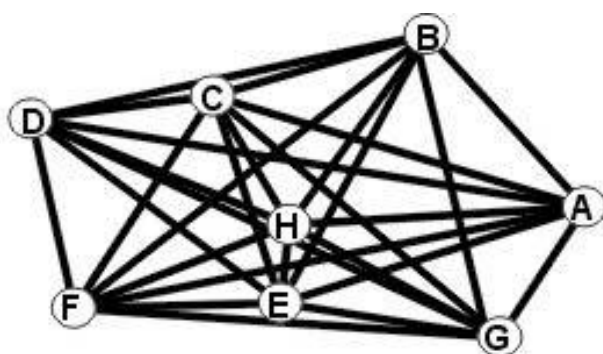
<https://science.howstuffworks.com/transport/flight/modern/airline3.htm> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

poslovanja, zaobilazeći glavna čvorišta i minimizirajući troškove zračnih luka. To je dovelo do razvoja sekundarnih zračnih luka, potaknulo je povećanje konkurencije na tržištu i povećalo potrebe zračnih luka za smanjenjem naknada i pronalaženjem alternativnih izvora prihoda.⁹

Prednosti *point to point* mreže su:

- minimiziranje veza i vremena putovanja kao i slučajeva gubljenja prtljage,
- nezavisnost letova i čvorišta (odgođen let ili zatvorena zračna luka neće značajno utjecati na ostale redove letenja).¹⁰

Ono što model *point to point* pokušava postići jest servisiranje manjih zračnih luka izravnim letovima do (i od) velikih zračnih luka ili drugih manjih zračnih luka. Slijedom toga, potreba za manjim zrakoplovima koji štede gorivo došla je do izražaja, jer je punjenje velikih zrakoplova u manjim zračnim lukama izazov, tim više ako se želi postići veći broj tjednih frekvencija (poput leta jednom dnevno).¹¹ *Point to point* mreža u kojoj je svako odredište povezano sa svim ostalim odredištima prikazana je na slici 3.



Slika 3. Prikaz *point to point* mreže

Izvor: Aeronautics. Preuzeto sa: <https://aeronauticsonline.com/the-airline-economics-of-the-bicycle-wheel-point-to-point-vs-hub-and-spoke-flying/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁹ Țigu G, Garcia Sanchez A, Stoenescu C, Gheorghe C. and Sabou G.C. The Destination Experience Through Stopover Tourism – Bucharest Case Study. 2018;12: 967-981. Preuzeto sa: <https://ideas.repec.org/a/aes/amfeco/v20y2018is12p967.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹⁰ Harris E. Networks. *Hub-and-Spoke vs Point-to-Point Transport Networks*. Weblog. Preuzeto sa: <https://blogs.cornell.edu/info2040/2011/09/14/hub-and-spoke-vs-point-to-point-transport-networks/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹¹ All I know about aviation. Preuzeto sa: <https://alliknowaviation.com/2020/07/26/narrow-bodies-the-next-big-thing-in-aviation/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Povećanje zadovoljstva putnika postalo je važan element kako za zračne luke tako i za zračne prijevoznike, predstavljajući priliku za povećanje prihoda. Zračne luke počele su se sve više fokusirati na to da ponude što veći broj atrakcija za putnike, neke od njih pretvarajući se same u turističke atrakcije. Kao „kvazi odredišta“, neke zračne luke nude razne komercijalne sadržaje poput trgovina, hotela, restorana i poslovnih centara. U tom kontekstu, zadovoljstvo putnika tijekom tranzita važno je za zrakoplovne tvrtke, zračne luke, ali i za turističke destinacije. Pozitivno tranzitno iskustvo može značajno utjecati na percepciju putnika o odredištu (čvorišnoj zračnoj luci) i može biti važan čimbenik u njihovoj odluci da iskustvo tranzita pretvore u iskustvo višednevnog zadržavanja. Da bi zrakoplovno čvorište postalo turističko odredište, neophodna je koordinacija između sljedećih entiteta: zrakoplovne tvrtke, zračne luke, državne vlade i privatnih tvrtki.¹²

Zrakoplovne tvrtke i turističke organizacije uvijek su bile međusobno povezane, ali odnos između njih je s vremenom dobio novu dimenziju. Nakon razvoja niskotarifnih zračnih prijevoznika mnogi pružatelji turističkih usluga odlučuju promovirati stopover programe na web stranicama zrakoplovnih tvrtki ili stvarati nove programe. Stopover programi predstavljaju novi oblik turističkih proizvoda koji su razvijeni kroz partnerstva između zračnih prijevoznika, zračnih luka i turističkih zajednica ili turističkih tvrtki, s ciljem pretvaranja grada čvorišta u turističku destinaciju.¹³

¹² Țigu G, Garcia Sanchez A, Stoenescu C, Gheorghe C. and Sabou G.C. The Destination Experience Through Stopover Tourism – Bucharest Case Study. 2018;12: 967-981. Preuzeto sa: <https://ideas.repec.org/a/aes/amfeco/v20y2018is12p967.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹³ Ibid., str. 56.

U tablici 1 prikazane su prednosti koje su stekli zračni prijevoznici, zračne luke i turističke vlasti/tvrtke koje su uključene u stopover programe.

Tablica 1. Prednosti koje su stekle dionici uključeni u stopover programe

Zračni prijevoznici	• povećanje broja putnika • poboljšanje putničkog iskustva tijekom putovanja • povećanje prihoda
Odredišna zračna luka	• poboljšanje putničkog iskustva u zračnoj luci • povećanje prihoda od nezrakoplovnih aktivnosti • privlačenje zračnih prijevoznika i putnika
Odredišne turističke vlasti/tvrtke	• pretvaranje tranzitnih putnika u turiste • povećanje prihoda • potencijalno pretvaranje stopover putnika u turiste • privlačenje novih turista

Izvor: Țigu G, Garcia Sanchez A, Stoenescu C, Gheorghe C. and Sabou G.C. The Destination Experience Through Stopover Tourism – Bucharest Case Study. 2018;12: 967-981. Preuzeto sa: <https://ideas.repec.org/a/aes/amfeco/v20y2018is12p967.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

3. RAZLIKA IZMEĐU STOPOVER-a i LAYOVER-a

Mala je razlika između stopover-a i layover-a, ali ona ipak postoji. Prema karakteristikama koje obuhvaćaju stopover ili layover programe, putnik može zaključiti o kojem od tih dvaju programa se radi.

3.1. Stopover

Stopover odnosno međuslijetanje znači dogovoreni prekid putnikova putovanja u mjestu između mjesta polaska i mjesta krajnjeg odredišta dulji od 24 sata.¹⁴

Stopover nije samo mjesto konekcije tj. transfera do krajnje destinacije, nikad nije dio osnovnog itinerera (putnik ga treba zatražiti), u većini slučajeva nema istu cijenu kao i putovanje koje uključuje transfer i predstavlja zaustavljanje koje putnik bira i prilagođava svojim željama i potrebama.

Budući da stopover-i nisu uključeni u ponuđene itinerere između dva grada, putnik ih mora posebno rezervirati. Letovi s međuslijetanjima duljim od 24 sata se često nazivaju letovima u više gradova ili više odredišta. Letovi u više gradova ili više odredišta i dalje se rezerviraju jednom avionskom kartom, te ih ne treba miješati s putovanjima koja su pokrivena s više karata tj. koja kombiniraju dvije ili više potpuno odvojene karte. Karte s međuslijetanjem duljim od 24 sata su često skuplje od uobičajenih povratnih putovanja, no većina putnika je spremna platiti više, kako bi posjetila jednu dodatnu destinaciju uz korištenje jedne putne karte za cijelo putovanje.¹⁵

Prtljaga na stopover letu se naziva transferna prtljaga i ona se definira kao prijavljena prtljaga koja mora putovati na dva ili više povezanih letova i stoga se mora prebaciti iz jednog zrakoplova u drugi. Ako se radi o stopover-u, putnici će najčešće svoju prtljagu čekirati do stopover-a.

¹⁴ Hrvatsko zrakoplovno nazivlje. Preuzeto sa:

https://bib.irb.hr/datoteka/932665.Hrvatsko_zrakoplovno_nazivlje_Struna.pdf [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹⁵ D'Amours. What Is The Difference Between A Layover And A Stopover? Flytrippers 2019. Preuzeto sa:

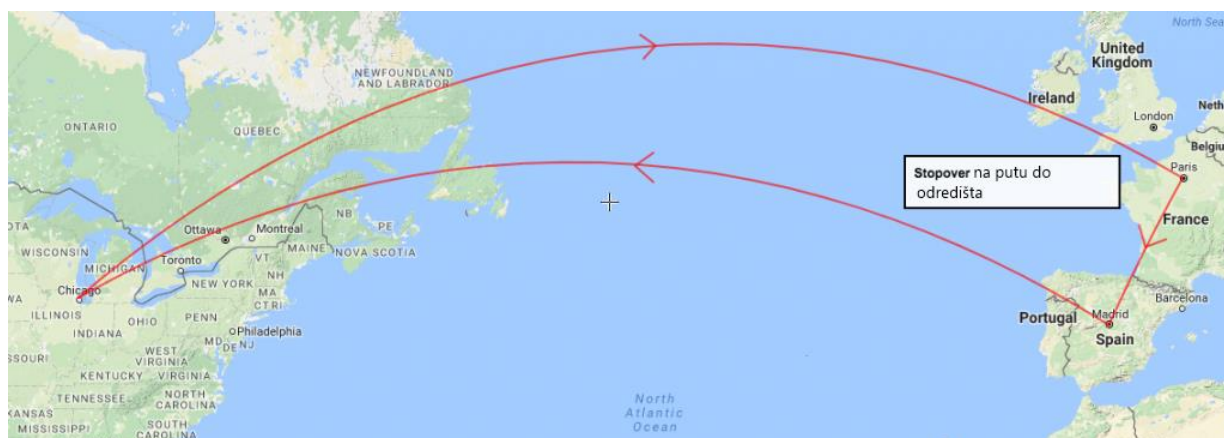
<https://flytrippers.com/what-is-the-difference-between-a-layover-and-a-stopover/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Prilikom transfera putnik treba preuzeti svoju prtljagu i ponovno je prijaviti za povezani let, ako:

- je kupio odvojene karte za te letove,
- putnik dolazi u jednu zračnu luku, a njegov povezni let polazi iz druge zračne luke,
- putnikovi povezani letovi nisu isti dan, a ukupno vrijeme transfera premašuje 12 sati,
- je dio putnikovog putovanja autobusom ili željeznicom.

Jedan od najprivlačnijih aspekata stopover programa je mogućnost produljenja vremena provedenog u stopover gradu onoliko dugo koliko to dopušta karta za stopover program, obično do godinu dana.¹⁶

Na slici 4 prikazan je primjer putovanja sa stopover-om, gdje je zračna luka polaska Chicago O'Hare, a odredišna zračna luka Madrid-Barajas, sa stopover-om u zračnoj luci Paris Charles de Gaulle.



Slika 4. Primjer stopover-a

Izvor: Farley J. Beginners Guide: What is a Stopover & What is an Open-Jaw? 2019. Preuzeto sa: <https://awardwallet.com/blog/beginners-guide-stopover-open-jaw/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹⁶ Iberia. Preuzeto sa: http://help.iberia.com/frequently_asked_question/luggage-check-in-on-flights-with-stopovers-or-connections/ [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

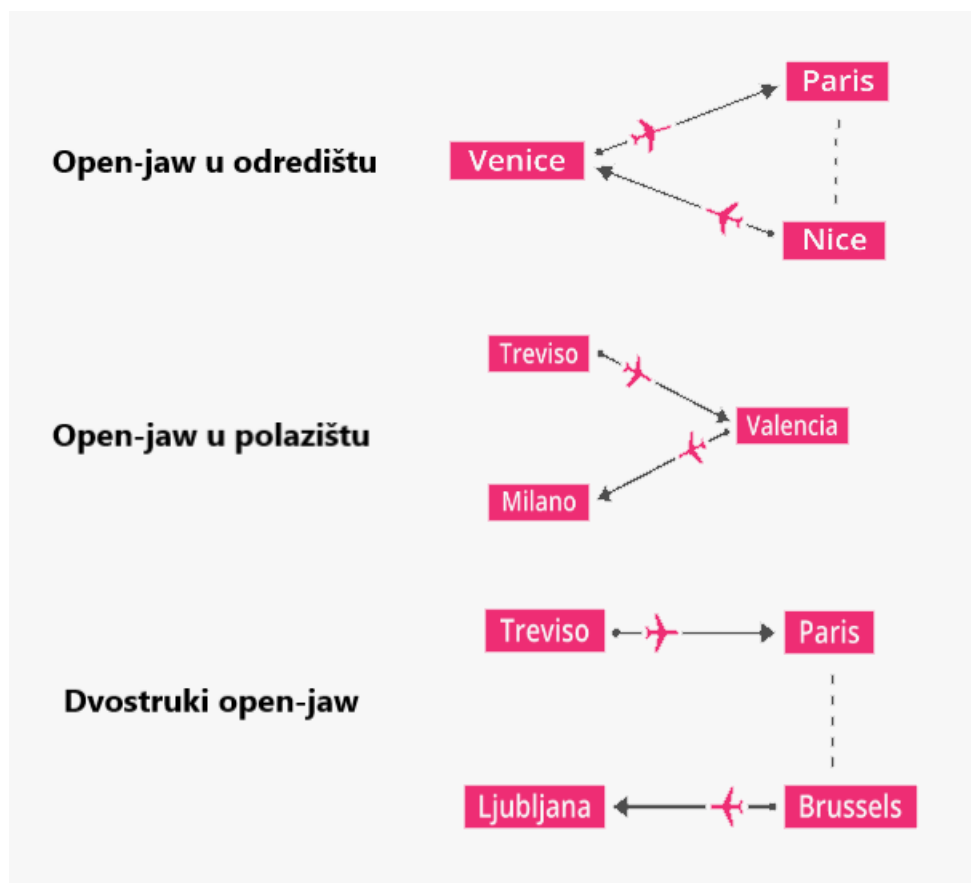
3.1.1. *Open-jaw*

Open-jaw program uključuje povratnu kartu u kojoj odredišna zračna luka i/ili polazišna zračna luka nisu iste u oba smjera. Postoje tri vrste *open-jaw* programa:

- *Open-jaw* u odredištu je let na kojem putnik leti iz jednog grada u drugi, ali se u polazište vraća iz drugog mjesta i najčešće se koristi među turistima i putnicima koji vole maksimalno iskoristiti svoje putovanje i posjetiti više gradova, a da ne moraju putovati natrag do aerodroma na koji su sletjeli,
- *Open-jaw* u polazištu je let kojim se putnik vraća iz odredišta u drugi grad u odnosu na polazište u kojem je započeo putovanje; često ga koriste poslovni putnici koji za svoje poslovno putovanje trebaju pronaći najbržu, najučinkovitiju i pristupačniju varijantu,
- Dvostruki *open-jaw* je vrsta povratnog leta gdje se polazište i odredište razlikuju u oba smjera (pri tome se različite zračne luke u istom gradu obično ne računaju kao *open-jaw*).¹⁷

Slika 5 prikazuje tri načina *open-jaw* leta. Putnik koji putuje letom *open-jaw u odredištu*, polijeće iz Venecije, slijeće u Pariz, a na povratku za Veneciju ne polijeće iz Pariza već iz Nice. Putnik koji putuje letom *open-jaw u polazištu* polijeće sa zračne luke Treviso, slijeće u Valenciju, na povratku polijeće iz Valencije i slijeće u drugu zračnu luku u Milanu, koja je različita od početne. Kod *dvostrukog open-jaw leta*, putnik polijeće iz zračne luke Treviso, slijeće u Pariz, iz Pariza kopnenim prijevozom odlazi u Brussels i iz zračne luke Brussels polijeće zrakoplovom za Ljubljanu.

¹⁷ GoOpti. Preuzeto sa: https://www.goopti.com/en/about/goopti_blog/open-jaw-flights-and-everything-you-need-to-know-about-them [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]



Slika 5. Tri načina *open-jaw* leta

Izvor: GoOpti. Preuzeto sa: https://www.goopti.com/en/about/goopti_blog/open-jaw-flights-and-everything-you-need-to-know-about-them [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

3.1.2. Prednosti *open-jaw* programa

Postoji nekoliko razloga zbog kojih je poželjno razmotriti letenje uz pomoć *open-jaw* programa. Prvi je ušteda vremena jer putnici koji putuju *open-jaw* programom brže će stići na svoje odredište ako odaberu izravan let u zračnoj luci koja je udaljenija od mjesta gdje se osoba nalazi, nego da u nekoj od bližih zračnih luka odaberu stopover program. Drugi razlog je ušteda novca jer sama rezervacija letova s više gradova je obično mnogo jeftinija od rezervacije klasičnog povratnog leta ili dvije pojedinačne avio karte. *Open-jaw* letovi koriste iste sastavne dijelove karte i tarifne osnovice koji se koriste za povratne karte, uključujući jeftine ekonomične cijene s popustom. Sljedeći razlog je da putnici imaju više vremena i sadržaja za istraživanje. Rezervacijom određenih *open-jaw* letova putnici imaju priliku otkriti mnogobrojna mjesta tijekom

putovanja. Letove na velike udaljenosti putnici mogu rezervirati unaprijed i također putnici kasnije mogu izmijeniti svoje putovanje od polazišta do odredišta odnosno umjesto odabranog izravnog leta putnici mogu odabrati let sa stopover-om, te takva izmjena neće utjecati na prvotnu cijenu karte. Posljednji razlog su moguće pogreške u cijeni. Budući da su *open-jaw* letovi složeniji u smislu rezervacijskog postupka, veća je šansa da će doći do pogreške u cijeni, češće nego u klasičnom ili izravnom povratnom letu.

Rezerviranje *open-jaw* letova može biti izvrsna prilika za planiranje putovanja koje u potpunosti odgovara putnikovim potrebama. Međutim, *open-jaw* letovi mogu imati i neke nedostatke ukoliko putnik ne rezervira let onako kako bi trebao, stoga putnik uvijek mora unaprijed isplanirati putovanje i na vrijeme rezervirati smještaj.¹⁸

3.2. Transfer (layover)

Layover je zaustavljanje između letova odnosno zaustavljanje na destinaciji koja je različita od konačnog odredišta. Layover predstavlja jednostavnu konekciju do krajnje destinacije, dio je osnovnog itinerera, ima istu cijenu kao i putovanje koje uključuje transfer i predstavlja zaustavljanje koje putnik ne može izabrati niti prilagoditi svojim željama i potrebama.

Razlika između stopover-a i layover-a je vrijeme koje putnik provede u mjestu koje nije njegovo konačno odredište. Za domaće letove koristi se naziv layover, ako je on kraći od četiri sata, a stopover ako je duži. Ako putnik leti u inozemstvo, koristi se naziv layover ako je prekid putovanja kraći od 24 sata, a stopover ako putnik provodi više od 24 sata u gradu međuslijetanja.¹⁹

Domaći layover-i obično su prilično jednostavni. Bez obzira leti li putnik unutar SAD-a, Australije, Kanade ili negdje drugdje, svi domaći layover-i su relativno slični. Pod pretpostavkom da je putnik oba leta rezervirao zajedno (jedno putovanje), dobit

¹⁸ GoOpti. Preuzeto sa: https://www.goopti.com/en/about/goopti_blog/open-jaw-flights-and-everything-you-need-to-know-about-them [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

¹⁹ Juliff L. Staying Calm During a Layover. 2019. Preuzeto sa: <https://www.tripsavvy.com/how-do-layovers-work-3150560> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

će obje ukrcajne karte kada se prijavi za prvi let. Kada putnik sleti u zračnu luku za presjedanje, mora pogledati raspored polaska i pronaći izlaz (gate) za sljedeći let.

Međunarodni layover-i mogu biti malo kompliciraniji. Ako je putnikov plan putovanja takav da uključuje letove s jednom zrakoplovnom kompanijom ili čak s dvije zrakoplovne kompanije koje su partneri, u većini slučajeva putnik će dobiti dvije ukrcajne propusnice kada se prijavi za prvi let. Međutim, ako putnik želi rezervirati let putem *web check-ina*, a letovi su s dvije različite zrakoplovne kompanije, posebno zrakoplovne kompanije koje nisu partneri, prvu ukrcajnu propusnicu putnik će dobiti tek kad se prijavi. Drugu ukrcajnu kartu putnik će dobiti u zračnoj luci presjedanja na check-in šalteru zrakoplovne kompanije koja obavlja drugi let. Za domaći layover, prijavljena prtljaga bit će označena do putnikova konačnog odredišta. Prtljaga će se skinuti s prvog leta i ukrcati na drugi let. Za međunarodni layover, ovo varira ovisno o zračnoj luci i zemlji u kojoj se nalazi putnikov layover. Ako putnik leti izvan SAD-a ili Kanade do zračne luke u SAD-u ili Kanadi, morat će preuzeti i ponovno prijaviti svoju prtljagu bez obzira kamo ide sljedećim letom.

Ako putnik napušta zračnu luku tijekom dugog layover-a mora provjeriti sa zrakoplovnom kompanijom hoće li njegova prijavljena prtljaga biti prebačena s jednog leta na drugi, jer ponekad kada je layover duži, zrakoplovna kompanija prtljagu neće označiti do putnikovog konačnog odredišta. Obično se to dogodi kad drugi let kreće za više od 24 sata nakon prvog leta. Za putnikovu ručnu prtljagu ili bilo koju prijavljenu prtljagu koju zrakoplovna kompanija ne može prebaciti na sljedeći let, putniku će trebati posebno mjesto za njezino spremanje. Neke zračne luke imaju ormariće za prtljagu, ali neke su ih eliminirale iz sigurnosnih razloga.²⁰ Na slici 6 prikazan je ormarić u koji putnik može odložiti svoju prtljagu.

²⁰ Travel Made Simple. Preuzeto sa: <https://travel-made-simple.com/can-i-leave-the-airport-during-a-layover/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]



Slika 6. Ormarić za pohranu prtljage na zračnoj luci

Izvor: Travel Made Simple. Preuzeto sa: <https://travel-made-simple.com/can-i-leave-the-airport-during-a-layover/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

4. OBILJEŽJA I FUNKCIJE STOPOVER PROGRAMA

IcelandAir prvi je zračni prijevoznik koji je pokrenuo stopover program 1948. godine. U to je vrijeme program bio neophodan jer zrakoplovne kompanije nisu imale dozvolu za izravno poslovanje iz Sjeverne Amerike u Europu. Jedini način, na koji je prijevoznik mogao letjeti, bio je da ponudi stopover u Reykjaviku. To je dovelo do ideje da se putnicima omogući besplatan prekid putovanja s ciljem poticanja turizma. Program je tek 2000. godine dostigao veliku popularnost među ljudima što je potaknulo ljude na odabir Islanda kao stopover destinacije. Uspjeh Icelandair programa doveo je do toga da je sve veći broj zrakoplovnih kompanija i putničkih agencija usvojilo taj koncept.

Stopover programi imaju brojne prednosti uključujući:

- znatno veći broj dolazaka i noćenja turista u stopover destinacijama,
- poticanje turista za ponovnom posjetom,
- donošenje ekonomske koristi zrakoplovnim kompanijama i lokalnim dionicima u industriji (operatori, hoteli, atrakcije),
- privlačenje turista koji prethodno nisu smatrali određeno odredište prioritetom
- korist putniku na način da mu se dopušta posjeta dvjema destinacijama sa istom cijenom karte.²¹

Ponekad sama ponuda stopover programa putnicima ne garantira njegov uspjeh u provođenju. Dizajn programa i jednostavnost rezerviranja stopover-a također su ključni za uspjeh programa. Neki stopover programi uključuju suradnju između zrakoplovnih kompanija i turističkih zajednica koje nude popust na smještaj i aktivnosti. Na primjer, Etihad Airway nudi dva u jedan stopover program u Abu Dhabiju uključujući prve dvije noći u hotelu besplatne. Na taj način turizam u Aziji i Europi se aktivno promovira kako bi postigao što veći promet dugotrajnim stopover-ima. Ovo je ključna komponenta marketinških i turističkih agencija koje imaju za cilj povećati broj noćenja u hotelima i pružiti što dulji boravak u destinaciji.

²¹ Travelport. The Connected Visitor Economy Bulletin. 2019 siječanj. p.1-6. Preuzeto sa: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AARibSQcZY0J:patachina.cn/ziyuan/%3Ffilename%3D/upload/2019/05/PATA-VE-Bulletin-January-2019-n.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=hr> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

E-vize kao i ukidanje viza još su jedan važan čimbenik kod stopover programa, jer sama administracija i ispunjavanje zahtjeva za vizom oduzima mnogo vremena, a ponajviše ako se putnik odluči za kratki stopover. Na primjer, ukoliko se putnik odluči za stopover u Pekingu, neće mu biti potrebna viza jer Peking ima učinkovit model ukidanja viza za ciljane tržišta što rezultira povećanjem dolazaka i rastom broju noćenja.²²

Ukratko, ponuda stopover programa postaje sve privlačnija putnicima jer industrija turističkih putovanja prepoznaje prednosti stopover destinacija. S jedne strane stopover je prilika da putnik posjeti što više odredišta, dok s druge strane zračnim prijevoznicima i pružateljima usluga u turizmu omogućuje povećanje dolazaka i rast broja posjetitelja. Putniku također daje kratak osvrt na odredište, što potiče putnika da ponovno posjeti destinaciju. Zahvaljujući suradnji zrakoplovnih kompanija i destinacijske marketinške organizacije (*Destination Marketing Organization – DMO*), širok spektar zainteresiranih dionika u industriji može ubrati ekonomske koristi od stopover turizma. Ukoliko se putnik odluči za stopover, dionici bi trebali obratiti pažnju na dodatne pogodnosti koje bi se putniku trebale pružiti, poput popusta na hotelski smještaj ili ukidanja viza.²³

4.1. Pozitivna obilježja stopover-a

Jedna od pozitivnih strana stopover-a je da omogućuje prekid dugolinijskih putovanja. Umjesto višesatnog putovanja (na primjer deset sati) u ekonomskoj klasi, stopover-om se to vrijeme smanjuje odnosno putovanje se svodi na samo dva petosatna leta s 24-satnom pauzom između njih. Sljedeća pozitivna strana je mogućnost da putnik uz pomoć stopover-a nadoknadi poslovne zaostatke, stoga je 24-satna pauza usred putovanja savršena prilika za njihovu nadoknadu. Pod pretpostavkom da je putnik obavio poslovne zaostatke, ukoliko želi, ima mogućnost razgledavanja grada. Mnoštvo stopover destinacija osigurava i turističke vodiče koji upoznaju turiste s kulturnim i prirodnim znamenitostima odredišta. Nadalje, jedan od najvažnijih aspekata prilikom putovanja je zdravlje putnika. Na zdravlje putnika

²² Ibid., str. 4.

²³ Ibid., str. 6.

tijekom leta utječu mnogobrojni fizički i psihički učinci, od poremećaja u spavanju zbog izmjene vremenskih zona do duboke venske tromboze. Razdvajanjem putovanja na više destinacija uvelike se umanjuje taj rizik, a 24-satna pauza omogućava putnicima da se odmore i opuste, ali ujedno i pripreme za sljedeći let.²⁴

4.2. Negativna obilježja stopover-a

Kao što 24-satna pauza za poslovne putnike može imati pozitivan utjecaj, tako može imati i negativan, drugim riječima pojedini poslovni putnici koji već ionako imaju natrpan raspored radije će rezervirati izravne letove. Za poslovne putnike koji rezerviraju let sa 24-satnim stopover-om gotovo je nemoguće pronaći dodatni dan za njegovo planiranje odnosno pronalaženje mjesta (hotela) gdje će moći izvršiti svoje poslovne zaostatke.

Zračne su luke podložne kašnjenjima letova, bilo da je to zbog kašnjenja putnika, tehnološke neispravnosti, meteoroloških neprilika ili nekih ostalih neočekivanih događaja koji mogu uzrokovati kašnjenja, pa čak i otkazivanje leta. Stopover definitivno povećava šanse da putnik zakasni na sljedeći let, ali u konačnici zrakoplovne tvrtke i zračne luke trude se da svaki putnik stigne na svoje konačno odredište s minimalnim prekidima i kašnjenjima. Propuštanje leta još je jedan od negativnih obilježja koji se javljaju kod stopover-a. Putnik koji je u posljednjem trenutku rezervirao putovanje može zbog određenih situacija (zastoj u prometu, dugi redovi za prijavu u zračnoj luci) propustiti let. Postoji mnogo prednosti korištenja stopover-a, ali na kraju ipak sve ovisi o situaciji. Ako nema neočekivanih događaja, stopover zasigurno može pomoći da cjelokupno putnikovo putovanje postane uspješno.²⁵

²⁴ Tucker C. To Stop Or Not To Stop: The Pros and Cons Of A Stopover. Business Travel News. 2015 lipanj. Preuzeto sa: <https://www.flightcentre.com.au/travel-news/business-travel/to-stop-or-not-to-stop-the-pros-and-cons-of-a-stopover> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

²⁵ Ibid.

5. OBILJEŽJA PRIVLAČNOSTI MEĐUDESTINACIJA

Pojavom dugolinijskih letova, stopover-i su postali neophodni i uobičajeni, osobito u doba deregulacije zračnog prometa i povećane rasprostranjenosti dugolinijskih letova. Međutim, fenomen stopover-a donedavno nije privlačio velik interes istraživača u području turizma, iako bi mogao zanimati marketinške stručnjake u turizmu. Tako ne postoje objavljena istraživanja kojima bi se pružili uvidi u razloge za ili protiv prekida stopover-a, duljine stopover-a, aktivnosti koje bi se mogle obavljati u stopover destinacijama, naročito, odrednice privlačnosti, odabira i izbora tih destinacija.²⁶

Istraživanje koje su proveli Steven Pike i Filareti Kotsi odnosi se na tri obilježja privlačnosti međudestinacija, a to su dostupnost, ambijent i atrakcije. U istraživanju se proučavaju rute na dugolinijskim letovima između Europe (Ujedinjenog Kraljevstva i Francuske) i Južnog Pacifika (Australije i Novog Zelanda), gdje su se pojavile relativno nove međudestinacije, kao što su Dubai i Abu Dhabi u konkurenciji s tradicionalnim destinacijama poput Singapura i Hong Kong-a.²⁷

5.1. Faze istraživanja

Prva je faza uključivala osobne intervjue s turistima (n = 18) iz Brisbanea u Australiji tijekom kolovoza i rujna 2015. godine, te zatim u Parizu u Francuskoj (n = 18) tijekom prosinca 2016. godine. Cilj intervjua bio je identificirati one attribute destinacije za koje se mislilo da su najistaknutiji kod odlučivanja o međudestinaciji na dugolinijskim međunarodnim letovima. Odabrana tehnika za ispitivanje sudionika je teorija osobnih konstrukata (*Role Construct Repertory – REP*) koja je služila kao instrument za razumijevanje koje se to značajke destinacija ističu kad pojedinac razmišlja o stopover destinacijama. Temeljno načelo teorije osobnog konstrukta jest da se proces donošenja usmjerava onim putem kojim se predviđaju događaji.

²⁶ Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p.113-140. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

²⁷ Ibid., str. 114.

Predviđaju se vjerojatni ishodi različitih opcija koje su ljudima dostupne u situacijama kada donose odluke. Ljudi razvijaju skup osobnih konstrukata koje koriste u vrednovanju raznih opcija, kao što su dostupne destinacije, a Kelly-ev REP test ih otkriva u osobnim intervjuima.²⁸

Kelly tvrdi da postoji sličnost konstrukata u grupama ljudi, stoga se pojedinačni odgovori mogu objediniti u skupove. U australskom uzorku izveden je ukupno 21 skup atributa, a u francuskim upitnicima izvedeno je ukupno 19 skupova atributa. Ovi su atributi zatim ujedinjeni u 17 najčešćih skupova atributa iz prijašnjih studija destinacijskog imidža. Spajanjem tih atributa iz literature s onima koji su dobiveni REP testovima završno je dobiven skup od 29 atributa koji su popisani u tablici 2.²⁹

²⁸ Ibid., str. 117.

²⁹ Ibid., str. 118.

Tablica 2. Atributi imidža destinacije

Atributi	Zajednički skupovi u literaturi (Pike, 2003.)	Osobni intervjui u Australiji i Francuskoj (Pike i Kotsi 2016.; Pike, Kotsi i Tossan 2018.)
Priroda/Krajoblik	✓	
Zanimljiva kultura	✓	✓
Prijazni ljudi	✓	✓
Sigurnost	✓	✓
Nije skupo	✓	✓
Lijepo vrijeme	✓	✓
Izvrсна hrana	✓	✓
Obilje znamenitosti i aktivnosti	✓	✓
Noćni život	✓	✓
Lakoća kretanja	✓	✓
Dobar shopping	✓	✓
Prikladan smještaj	✓	✓
Povijesne znamenitosti	✓	✓
Avanturističke aktivnosti	✓	
Vodeni sportovi	✓	
Lijepa plaže	✓	✓
Sportske aktivnosti	✓	
*Privlačan grad		✓
*Nova iskustva		✓
*Govori se engleski		✓
*Ugodno vrijeme leta		✓
*Pogodna vremena letova		✓
*Aktivnosti na otvorenom		✓
*Prema ženama se odnosi s poštovanjem		✓
*Lijepa zračna luka		✓
*Zanimljiva arhitektura		✓
*Iskustvo velikog grada		✓
*Čistoća		✓
*Poznato mi je		✓

* atributi dobiveni od sudionika REP testom, a koji nisu bili česti u literaturi

Izvor: Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p. 119. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Druga faza istraživanja uključivala je online ankete s turistima u Australiji (n = 416) i Francuskoj (n = 361) u kolovozu 2017. godine. Svrha ove faze je pilot studija s ciljem da se:

- 1) testira važnost svakog od 29 atributa na dva tržišta i
- 2) izmjeri percipirana uspješnost Dubaija i Abu Dhabija prema istom popisu atributa.

U australskom uzorku srednja vrijednost važnosti atributa na ljestvici od 7 stupnjeva kretala se od visokih 5,97 za atribut „Sigurna destinacija“ do niskih 3,14 za atribut „Sportske aktivnosti“ uz ukupnu srednju vrijednost od 4,85. Isto tako su se u francuskom uzorku srednje vrijednosti kretale od 5,65 za atribut „Sigurna destinacija“ do 4,04 za atribut „Sportske aktivnosti“ uz ukupnu srednju vrijednost od 4,95.³⁰

Kako su postala dostupna sredstva za treću fazu istraživanja, moglo se pristupiti toj fazi istraživanja koja je uključivala dodatne osobne intervjue s turistima u Londonu (n = 15) u lipnju 2017. godine i Novom Zelandu (n = 15) u kolovozu 2017. godine. Dobivena su tri nova atributa koja nisu bila poznata kako u literaturi, tako ni u francuskim i australskim uzorcima:

- „Bez prevelike gužve“ dobiveno je i u engleskom i novozelandskom uzorku,
- „Mogućnost susreta s lokalnim ljutima“ dao je engleski uzorak,
- „Čuvene znamenitosti“ dao je novozelandski uzorak.

U Engleskoj i na Novom Zelandu korišten je isti postupak REP testiranja kao i u Australiji i Engleskoj. Isti je istraživač proveo svih 66 osobnih intervjua u četiri zemlje.³¹

U konačnoj fazi istraživanja, u studenom 2017. godine, pokrenute su pročišćene online ankete u Ujedinjenom Kraljevstvu, Francuskoj, Australiji i na Novom Zelandu. Kako bi se dobio ukupan broj od 2000 odgovora, postavljena je kvota od 500 sudionika iz četiri uključene zemlje koji su putovali ili planirali putovati na dugolinijskim letovima. Na prvoj stranici upitnika nisu se spominjala imena destinacija, a sadržavala je opća pitanja o međudestinacijama. Na drugoj stranici sudionici su zamoljeni da ocijene važnost niza od 24 atributa međudestinacije, koristeći ljestvicu od 1 „Nevažno“

³⁰ Ibid., str. 121.

³¹ Ibid., 121-122.

do 7 „Vrlo važno.“ Na zasebnim stranicama sudionici su zamoljeni ocijeniti svoje dojmove o uspješnosti Singapura, Hong Konga, Dubaija i Abu Dhabija na istom popisu od 24 atributa koristeći ljestvicu od 1 „Ne slažem se u potpunosti“ i 7 „Slažem se u potpunosti.“ Dodatnim pitanjima pokušalo se ustanoviti jesu li ispitanici ikad bili u zračnoj luci destinacije i jesu li ikad boravili bar jednu noć u destinaciji. Dva završna pitanja odnosila su se na mjerenje postojanosti stava prema destinaciji, a ispitivala su vjerojatnost posjeta svakoj destinaciji u budućnosti te vjerojatnost preporuke istih za moguću međudestinaciju. Na posljednjoj stranici ispitane su demografske značajke uz konačno otvoreno pitanje o mogućim dodatnim komentarima o međudestinacijama.³²

5.2. Rezultati istraživanja

Značajke uzorka (n = 2000) sumirane su u tablici 3. Polovica svih sudionika (n = 1012) prethodno je putovala iz Ujedinjenog Kraljevstva/Europe u Australiju/Južni Pacifik ili suprotno. Pojedinačno, prema tržištima 72% je bilo iz australskog uzorka, 53% iz novozelandskog, 42% iz Ujedinjenog Kraljevstva i 35% iz Francuske. Dvije trećine svih sudionika (n = 1353) navelo je vjerojatnost budućeg putovanja u Ujedinjeno Kraljevstvo/Europu ili Australiju/Južni Pacifik. Australski uzorak imao je najveću vjerojatnost 82%, zatim novozelandski 63,4%, francuski 62,8% te Ujedinjeno Kraljevstvo 62,4%. Srednja vjerojatnost za odabirom stopover-a u Ujedinjeno Kraljevstvo/Europu ili Australiju/Južni Pacifik na ljestvici od sedam stupnjeva bila je 4,9. Tek preko dvije trećine svih sudionika 69,5% navelo je „vjerojatno“, „vrlo vjerojatno“ ili „sasvim sigurno.“³³

³² Ibid., str. 122-123.

³³ Ibid., str. 123.

Tablica 3. Značajke sudionika (n = 2000)

Tržište		
Ujedinjeno Kraljevstvo	500	25%
Francuska	500	25%
Australija	500	25%
Novi Zeland	500	25%
Dob		
18-25	275	13,8%
26-34	306	15,3%
35-49	542	27,1%
50-64	480	24,0%
64+	397	19,9%
Spol		
Muški	978	48,9%
Ženski	1008	50,4%
Drugi	14	0,7%
Bračno stanje		
Neudata/Neoženjen	518	25,9%
U braku/stalni partner, -ica	1289	64,5%
Rastavljen, -a/Udovac, -ica	193	9,7%
Uzdržavana djeca		
0	1294	64,7%
1-2	596	29,8%
3+	110	5,5%
Obrazovanje		
Srednja škola	490	24,5%
Stručni studij	474	23,7%
Sveučilišni studij	696	34,8%
Magisterij/Doktorat	340	17,0%

Izvor: Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p. 124. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Duljina stopover-a definirana je kao jedna do tri noći odnosno prosječan broj noći u međudestinacijama naveden u cjelokupnom uzorku je 2,6, s time da je u 84,3% odgovora variralo od jedne do tri noći, u 88,7% od jedne do četiri noći, a 92,2% odgovora imalo je raspon od jedne do pet noći. Ovime se naglašava važnost konteksta prekida putovanja za ove destinacije, s obzirom na to da se prosječna duljina boravka

međunarodnih posjetitelja procjenjivala na 3,5 noći u Dubaiju, četiri noći u Hong Kongu, tri dana u Singapuru i 2,7 dana u Abu Dhabiju.³⁴

Malo više od polovine ispitanika (53,8%) naveli su da bi „jeftinije aviokarte“ najviše utjecale na njihov izbor zrakoplovne tvrtke, nasuprot 46,2% onih koji bi preferirali „bolju zrakoplovnu tvrtku.“ Može se zaključiti pretpostavka da je odabir zrakoplovne tvrtke potencijalno moderatorska varijabla u odnosu između imidža destinacije i postojanosti stava o destinaciji. Na primjer, trenutno postoji više niskotarifnih zračnih prijevoznika koji lete preko Singapura nego preko Hong Konga, Dubaija i Abu Dhabija. Stoga bi osobna sklonost za niskotarifne letove mogla spriječiti izbor Hong Konga, Dubaija i Abu Dhabija te tako ograničiti utjecaj marketinških stručnjaka na izbor destinacije.³⁵

Ukupna srednja vrijednost ($n = 2000$) važnosti 24 elementa imidža međudestinacije prikazana je u tablici 4, gdje je najbolje ocijenjen atribut „Sigurno mjesto“ s prosjekom od 5,98 na ljestvici od 7 bodova, dok je ukupna srednja vrijednost 5,22. Ispitivanjem srednjih vrijednosti pojedinačnih zemalja, samo je jedan atribut dobio niže ocjene od prosjeka, a to je bilo „Govore moj jezik“ (3,89) u francuskom uzorku. Tablica također uspoređuje i srednje vrijednosti važnosti atributa iz prijašnjih pilot studija u Australiji i Francuskoj. Redoslijedi važnosti i srednje vrijednosti atributa u oba uzorka uglavnom su u skladu s novim rezultatima. Ovaj rezultat pokazatelj je pouzdanosti mjera u svim uzorcima. Kao što je navedeno, polovica atributa odabrana je iz intervjua putem REP testova s turistima iz četiri zemlje, a nisu bili uključeni u Pike-ov popis najčešće korištenih u prethodnim studijama imidža destinacije. Ti su istaknuti u tablici 4 sa zvjezdicom. Važno je ukazati na činjenicu da ovih 12 atributa ne bi bilo uključeno u ovo istraživanje da se metoda izbora atributa temeljila samo na literaturi. Sljedećih šest od tih atributa bili su smješteni u gornjoj polovici tablice prema važnosti: „Prema ženama se odnosi s poštovanjem“, „Pogodni redovi letenja“, „Ugodno vrijeme letenja“, „Čist okoliš“, „Privlačan grad“ i „Nudi nova iskustva“. Ovo ističe važnost suradnje s turistima u kvalitativnoj fazi kako bi se identificirali atributi koji su njima glavni u kontekstu putovanja koje ih zanima.³⁶

³⁴ Ibid., str. 124-125.

³⁵ Ibid., str. 125.

³⁶ Ibid., str. 125-128.

Tablica 4. Srednja vrijednosti važnosti atributa međudestinacije

Rang	Atribut	Ukupna srednja vrijednost N = 2000	Velika Britanija	Francuska	Australija	Novi Zeland	Australska pilot studija (Pike i Kotsi, 2018.) N = 416	Francuska pilot studija (Pike i Kotsi, 2018.) N = 361
1	Sigurno mjesto	5,98	5,98	5,92	6,06	5,97	5,97	5,65
2*	Prema ženama se odnosi s poštovanjem	5,70	5,80	5,55	5,71	5,72	5,81	5,52
3	Prijazni ljudi	5,67	5,71	5,55	5,73	5,69	5,69	5,48
4*	Pogodni redovi letenja	5,66	5,81	5,46	5,81	5,56	5,62	5,21
5*	Pogodna vremena letenja	5,63	5,79	5,48	5,75	5,48	5,68	5,11
6	Prikladan smještaj	5,57	5,71	5,33	5,61	5,60	5,76	5,23
7	Lakoća kretanja	5,51	5,53	5,47	5,59	5,45	5,54	5,23
8*	Čist okoliš	5,51	5,53	5,46	5,61	5,44	5,51	5,31
9*	Privlačan grad	5,28	5,36	5,46	5,25	5,06	5,06	5,29
10	Obilje znamenitosti i aktivnosti	5,26	5,32	5,27	5,24	5,19	5,09	5,16
11	Nije skupo	5,25	5,20	4,87	5,41	5,50	5,40	5,09
12*	Nudi nove doživljaje	5,25	5,32	5,32	5,23	5,15	5,17	5,07
13	Lijepo vrijeme	5,23	5,27	5,16	5,36	5,14	5,18	5,10
14	Priroda/Krajolik	5,23	5,14	5,56	5,16	5,03	5,09	5,35
15	Izvrсна hrana	5,20	5,31	4,93	5,31	5,21	5,36	5,00
16*	Zanimljiva arhitektura	5,11	5,21	5,35	5,08	4,81	4,83	5,04
17*	Čuvene znamenitosti	5,07	5,14	5,11	5,04	5,00	-	-
18	Povijesna mjesta	5,07	5,16	5,25	5,04	4,83	4,98	5,05
19*	Nije prenapučeno	4,91	5,03	4,80	4,96	4,82	-	-
20	Zanimljiva/različita kultura	4,88	5,04	5,22	4,85	4,43	4,67	5,20
21*	Lijepa zračna luka	4,78	5,02	4,39	4,98	4,73	4,75	4,30
22*	Mogućnosti za upoznavanje lokalnih ljudi	4,67	4,63	4,98	4,64	4,42	-	-
23	Izvrstan shopping	4,46	4,42	4,26	4,65	4,49	4,30	4,39
24*	Govori se moj jezik	4,44	4,58	3,89	4,62	4,65	5,09	-
	Ukupna srednja vrijednost	5,22	5,29	5,17	5,28	5,14	-	-

*označava attribute dobivene od sudionika putem REP testova, a koji nisu bili navedeni u literaturi

Izvor: Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p. 126. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Srednja vrijednost važnosti svake od triju dimenzija prikazana je u tablici 5. Najvažnija dimenzija kod odabira stopover destinacije za sve četiri države je dostupnost sa ukupnom važnošću od 5,64, slijedi ju ambijent sa 5,28 i posljednja, ali ne manje važna dimenzija je atrakcija sa ukupnom važnošću od 5,07.

Tablica 5. Srednje vrijednosti za važnost dimenzija

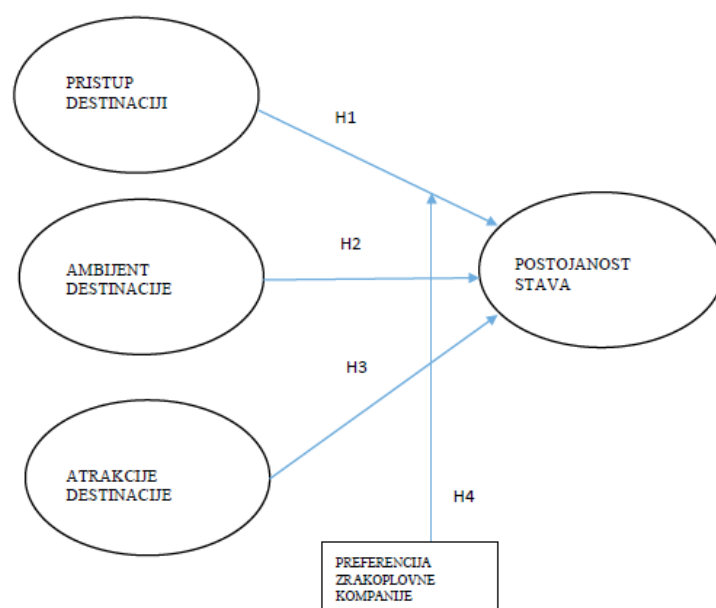
Dimenzija	Ukupna važnost n = 2000	Ujedinjeno Kraljevstvo važnost	Francuska važnost	Australija važnost	Novi Zeland važnost
Dostupnost	5,64	5,80	5,47	5,78	5,52
Ambijent	5,28	5,38	5,08	5,38	5,29
Atrakcije	5,07	5,12	5,26	5,03	4,86

Izvor: Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p. 131. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Dostupnost, ambijent i atrakcije pozitivno djeluju na odabir stopover destinacija. Rezultati su doveli do prijedloga strukturnog modela privlačnosti međudestinacija na slici 7 uz četiri hipoteze:

- H1 – Percepcije dostupnosti destinacije pozitivno će utjecati na postojanost stava.
- H2 – Percepcije ambijenta destinacije pozitivno će utjecati na postojanost stava.
- H3 – Percepcije atrakcija destinacije pozitivno će utjecati na postojanost stava.
- H4 – Odabir zrakoplovne tvrtke ublažit će utjecaj dostupnosti destinacije na postojanost stava.³⁷

³⁷ Ibid., str. 136.



Slika 7. Prijedlog modela privlačnosti međudestinacija

Izvor: Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p. 136. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Cilj ovog istraživanja bio je identificirati odrednice privlačnosti međudestinacija. Dva su važna zaključka ovog rezultata. Prvi je korisnost uključivanja turista u fazi dizajniranja upitnika, a drugi je važnost iskazivanja konteksta putovanja. Povezano s ovime, projekt je istaknuo učinkovitost tehnike REP testova kao kvalitativne tehnike za razumijevanje načina kako turisti kategoriziraju i razlikuju skup objekata kao što su međudestinacije. Ispitivanjem se također proširuje pretpostavka o zajedničkim svojstvima teorije osobnog konstrukta u kontekstu privlačnosti međudestinacija.³⁸

Za buduća istraživanja Pike Steven i Kotsi Filareti predlažu poboljšavanje razumijevanja fenomena međudestinacija. Prvo bi trebalo testirati hipotetski model na novom uzorku, zatim bi se trebala istražiti obilježja međudestinacija, kao npr. utvrđivanje razloga zbog kojih putnici odlučuju zaustaviti se ili ne u međudestinaciji na dugolinijskim letovima te koliko bi ti razlozi mogli varirati u različitim kontekstima putovanja i populacijama.³⁹

³⁸ Ibid., str. 133-135.

³⁹ Ibid., str. 137.

6. NAJTRAŽENIJI STOPOVER PROGRAMI TRADICIONALNIH ZRAČNIH PRIJEVOZNIKA

Tradicionalni zračni prijevoznici uvođenjem stopover programa, putnicima su omogućili da posjete neku od stopover destinacija, prije nego li stignu na svoje konačno odredište. Neki od najtraženijih stopover programa tradicionalnih zračnih prijevoznika su Air Canada, Icelandair i AirAsia.

6.1. Air Canada stopover program

Air Canada je zrakoplovna kompanija koju je kanadski parlament osnovao 10. travnja 1937. Gotovo 28 godina bila je poznata kao Trans-Canada Air Lines, a svoje je sadašnje ime preuzela 1. siječnja 1965. Sjedište zrakoplovne kompanije nalazi se u Montrealu.

U početku, zrakoplovi su letjeli na redovnoj liniji između Vancouvera, Britanske Kolumbije i Seattlea u Washingtonu. Kasnije, zrakoplovna kompanija je toliko proširila svoje usluge da je početkom 21. stoljeća dosegla više od 90 zajednica diljem Kanade i Sjedinjenih Američkih Država, kao i povezanost sa zračnim lukama na Bermudima, Karibima, Ujedinjenom Kraljevstvu, kontinentalnoj Europi, Aziji, Australiji i Južnoj Americi i time postala jedna od najvećih komercijalnih zrakoplovnih kompanija u Kanadi.⁴⁰

Putnici koji putuju zrakoplovnom kompanijom Air Canada (ili Air Canada Rouge i Express) mogu zakazati besplatni stopover u Montrealu, Torontu ili Vancouveru i to u slučaju kada putuju u ili iz grada (izvan Kanade i SAD-a) koji se povezuje u jedan od tih triju čvorišta. Putnikov stopover mora biti duži od šest sati da bi ispunio uvjete, te ako su uvjeti ispunjeni, putnik prilikom rezervacije leta može vidjeti i odabrati "Air Canada Stopover" opciju putovanja. Također, putnik može dodati stopover nakon rezervacije ako njegov plan putovanja ispunjava uvjete i to mora učiniti do 96 sati prije polaska leta.⁴¹

⁴⁰ Britannica. Preuzeto sa: <https://www.britannica.com/topic/Air-Canada> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁴¹ Zaino L. How to plan a free stopover on your next trip abroad. 2021. Preuzeto sa: <https://thepointsguy.com/guide/guide-to-airline-stopover-programs/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Opcija stopover-a za Air Canada nije dostupna za:

- itinereri koji uključuju više gradova,
- grupne rezervacije,
- rezervacije koje uključuju *open-jaw* segment.⁴²

Zračna luka Toronto Pearson najveća je zračna luka u Kanadi i koristi dva primarna terminala, Terminal 1 i Terminal 3, te se nalazi na udaljenosti od 22 kilometra od samog centra Toronta. Zračna luka uz Terminal 3 posjeduje i hotel Sheraton koji ima dvostruke prozore kako bi se maksimalno smanjila buka koja dolazi sa zračne luke, dok sama blizina hotela i Terminala 3 omogućuje putnicima da u što u kraćem vremenskom periodu dođu na terminal.⁴³

U tablici 6 prikazani su podaci o ukupnom broju ukrcanih i iskrcanih putnika od 2015. do 2019. godine za međunarodnu zračnu luku Toronto Pearson, a odnose se na domaće putnike, putnike koji lete iz Sjedinjenih Američkih Država i ostale međunarodne putnike koji putuju izvan Sjeverne Amerike. Ukupan broj putnika iz godine u godinu raste, te je njihov broj u 2019. godini za 20% veći od ukupnog broja putnika u 2015. godini.

Tablica 6. Broj putnika u međunarodnoj zračnoj luci Toronto Pearson

	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
Domaći promet	15.660.962	16.695.470	17.239.092	17.681.786	17.677.504
Prekogranični promet	10.753.683	11.575.750	12.621.260	13.462.206	13.624.310
Ostali međunarodni promet	13.225.484	14.618.513	16.024.068	17.350.055	17.880.877
Ukupan broj putnika	39.640.129	42.889.733.	45.884.420	48.494.047	49.182.691

Izvor: Statistics Canada. Preuzeto sa:

<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/en/tv.action?pid=2310025301> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁴² Air Canada. Preuzeto sa: <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/book/travels/hotels/stopover.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁴³ Blacklane. Preuzeto sa: <https://blog.blacklane.com/travel/airports/a-guide-to-toronto-pearson-international-airport/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

6.2. Icelandair stopover program

Kao što je već prethodno navedeno, Icelandair stopover program uveden je 1948. godine, a trenutno putnicima u tranzitu omogućuje boravak do sedam noći bez dodatnih troškova avio karata. Web stranica zračnog prijevoznika uključuje poveznice na razne ture i nudi putnicima mogućnost rezerviranja hotela s kojima Icelandair vrlo usko surađuje, te im nudi i poveznicu *Promote Iceland* (časopis turističke zajednice zemlje) uz pomoć koje putnici mogu pronaći brojne turističke atrakcije Islanda. Islandski niskotarifni zračni prijevoznik Wow air, koji opslužuje rute SAD-a od 2015. godine, putnicima nudi mogućnost stopover-a bez dodatnih troškova, a njegova web stranica uključuje poveznice za putnike, uz pomoć kojih putnici mogu rezervirati gradske ture i iznajmiti automobile.

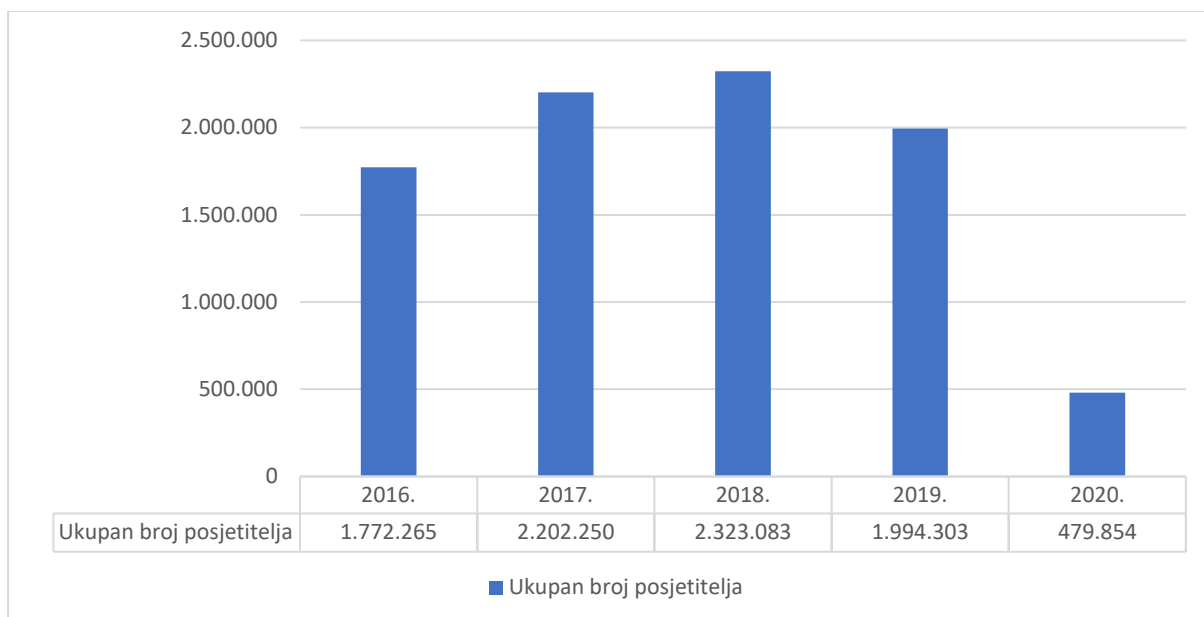
Island se nakon ekonomske krize 2008. godine u potpunosti preobrazio u stopover destinaciju i to uz pomoć stopover programa i pristupačnih cijena. Ta se transformacija može vidjeti i po broju posjetitelja. Prema časopisu *Promote Iceland*, međunarodni posjeti gotovo su se učetverostručili, s oko 490.000 posjetitelja u 2010. na gotovo 1,8 milijuna posjetitelja u 2016. Dolasci u zračnu luku Keflavik u Reykjaviku porasli su s gotovo 1,3 milijuna u 2015. na gotovo 2,2 milijuna u 2017. godini.⁴⁴

Uz njihov stopover program, Icelandair ima i tzv. *Buddy Service*, odnosno ako se putnik odluči za Icelandair stopover program, on može zatražiti osobnog vodiča koji će ga voditi kroz turističke atrakcije Islanda, u rasponu do jednog dana.⁴⁵

Grafikon 1 prikazuje ukupan broj međunarodnih posjetitelja s noćenjem od 2016. do 2020. godine. Do 2018. godine broj posjetitelja je u blagom porastu, te u 2019. godini zbog COVID-19 pandemije započinje pad broja posjetitelja koji se u 2020. godini drastično smanjio na 479.854 posjetitelja.

⁴⁴ Moya E. From Layover to Stayover. Preuzeto sa: <https://www.travelweekly.com/Travel-News/Airline-News/From-layover-to-stayover> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁴⁵ Running With Miles. Preuzeto sa: <https://runningwithmiles.boardingarea.com/utilizing-icelandair-stopover-program/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]



Grafikon 1. Ukupan broj međunarodnih posjetitelja s noćenjem

Izvor: Icelandic Tourist Bord. Preuzeto sa: <https://www.ferdamalastofa.is/en/recearch-and-statistics/numbers-of-foreign-visitors> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

6.3. AirAsia stopover program

AirAsia osnovana je 1994. godine, a s radom je započela 18. studenog 1996. godine. AirAsia je 2003. godine otvorila drugo središte u međunarodnoj zračnoj luci Senai u blizini Singapura i pokrenula svoj prvi međunarodni let za Bangkok. AirAsia je od tada osnovala tajlandsku podružnicu, dodala Singapur na popis odredišta i započela letove za Indoneziju. Početkom 2013. godine dobit AirAsia porasla je za 168% u odnosu na isto razdoblje 2012. godine.⁴⁶

Potvrđujući strateški položaj Singapura u jugoistočnoj Aziji, međunarodna zračna luka Changi u Singapuru, šesta je svjetska međunarodna zračna luka po prometu i glavno zrakoplovno tranzitno čvorište koje ilustrira klasičnu dinamiku *hub and spoke* mreže. Zračna luka Changi počela je s radom 1981. godine otvaranjem Terminala 1. Samo sedam godina kasnije, aerodrom je dobio prvo međunarodno priznanje od *UK Business Traveler* magazina kao najbolji na svijetu zbog visoke kvalitete usluga i operativne učinkovitosti. Terminal 2 otvoren je 1990., a služio je za

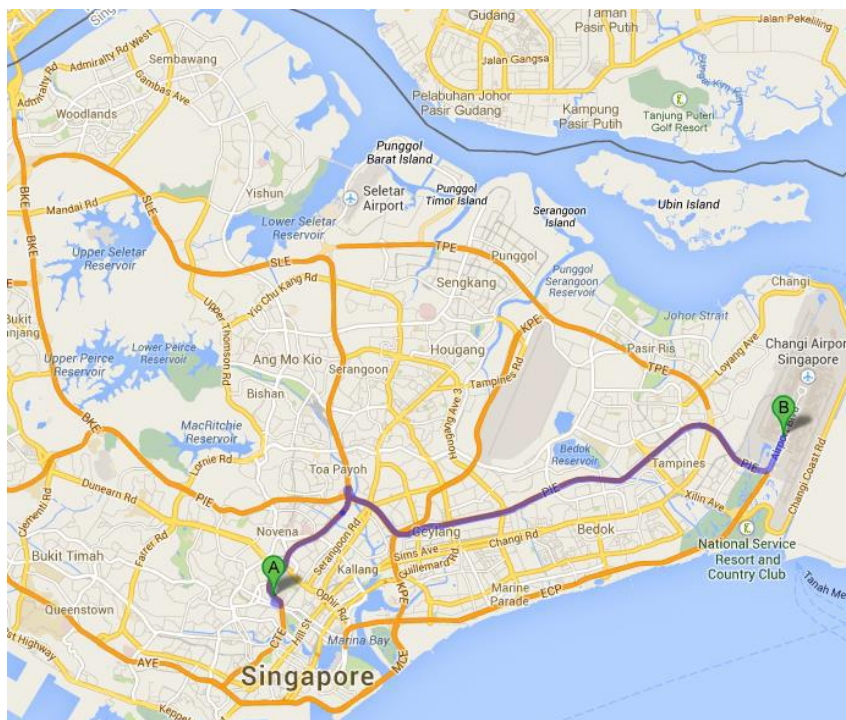
⁴⁶ AirAsia. Preuzeto sa: <https://airasia-com.com/history/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

rješavanje problema prekomjernog kapaciteta na Terminalu 1. U novije vrijeme, Terminal 3 otvoren je 2008. godine kako bi se izborio s kontinuiranim porastom zračnog prometa i učvrstio položaj zračne luke Changi kao glavnog tranzitnog čvorišta u jugoistočnoj Aziji. Godišnji kapacitet aerodroma je oko 72 milijuna putnika, a kretanje putnika u 2012. iznosilo je oko 51,2 milijuna (52,2 milijuna u 2013.), uključujući procijenjenih 14,4 milijuna putnika sa stopover-om. Zračna luka Changi, kako bi se izborila s kontinuiranim povećanim brojem putnika, osnovala je strateški plan razvoja za izgradnju dva dodatna terminala (Terminal 4 i Terminal 5).⁴⁷

Zračna luka Changi udaljena je oko 20 kilometara od centra grada, a nalazi se na jugoistočnom dijelu Singapura. Putnici mogu koristiti različita kopnena prijevozna sredstva do zračne luke, kao što su željeznički sustav (*Mass Rapid Transit – MRT*) koji može prevesti veliki broj ljudi, zatim javni autobusi ili taksi služba. Također, na zračnoj luci postoji i veliko parkiralište za privatne automobile i turističke autobuse koje se nalazi izvan terminala.⁴⁸ Na slici 8 prikazana je jedna od ruti kojom se od centra Singapura (točka A) može doći do međunarodne zračne luke Changi (točka B).

⁴⁷ Tang, C. Exploring the Potential of Hub Airports and Airlines to Convert Stopover Passengers into Stayover Visitors: Evidence from Singapore. 2015. p. 65-67. Preuzeto sa: https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/366161/Tang_2015_02Thesis.pdf?sequence=1
[Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

⁴⁸ Ibid., str. 66.



Slika 8. Ruta od centra Singapura do zračne luke Changi

Izvor: Tang, C. Exploring the Potential of Hub Airports and Airlines to Convert Stopover Passengers into Stayover Visitors: Evidence from Singapore. 2015. Preuzeto sa: https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/366161/Tang_2015_02Thesis.pdf?sequence=1

[Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Zbog načina poslovanja, izvrsne infrastrukture i još boljih usluga koje nudi zračna luka Changi, mnoge strane zrakoplovne kompanije poput Qantas i Emirates osnovale su sekundarne baze u Changi-ju, koristeći Singapur kao glavnu stopover destinaciju za njihove dugolinijske letove. Kroz suradnju s Turističkom zajednicom Singapura (*Singapore Tourism Board – STB*) i Singapore Airlinesom, zračna luka Changi pripremila je razne aktivnosti za stopover turiste dok čekaju svoj sljedeći let. Ovisno o duljini stopover-a, putnici se mogu pridružiti besplatnom obilasku grada, uživati u spa centru ili posjetiti prostore zračne luke koja je poznata po svojim vrtovima i slapovima. Takve usluge učinkovita su promocija za Singapur čime se uspješno povećava broj transfernih putnika i njihovo zadovoljstvo, te se povećava mogućnost da putnici iznova odaberu Singapur kao stopover destinaciju.⁴⁹

⁴⁹ Ibid., str. 67-68.

7. ZAKLJUČAK

Zračni promet, danas je jedan od najrazvijenijih i najsigurnijih načina prijevoza putnika, robe i pošte, što pokazuju statistički podaci od samih početaka zračnog prometa pa sve do danas. Razvoj zračnog prometa pridonosi mogućem otvaranju novih turističkih destinacija i daljnjem razvoju postojećih, što povećava mogućnost za većim brojem dolazaka putnika na zračnu luku. Stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika putnicima omogućavaju odabir dodatne destinacije tijekom putovanja što uvelike pospješuje razvijanje manje poznatih turističkih destinacija i zračnih luka. Na taj način se povećava zainteresiranost putnika za ponovnim odabirom stopover programa na nekom od sljedećih putovanja. Neki od zračnih prijevoznika koji su usvojili i koji primjenjuju takav način putovanja su Air Canada, Icelandair i AirAsia, te se iz njihovih statistika može vidjeti rast po broju dolazaka putnika i razvoj samih destinacija.

Istraživanje koje su proveli Steven Pike i Filareti Kotsi odnosi se na izbore atributa koji su za pojedinog putnika najvažniji prilikom odabira stopover destinacije. Analizom rezultata istraživanja koje se odnosi na važnost odabira atributa, najbolje ocijenjen atribut je „Sigurno mjesto“ s 5,98 od ukupnih 7 bodova, a najlošije je ocijenjen atribut „Govori se moj jezik“ s 4,44 boda. U istraživanju se navode i tri dimenzije privlačnosti međudestinacija, a to su dostupnost, ambijent i atrakcije koje pozitivno utječu na izbor stopover destinacije. Za Ujedinjeno Kraljevstvo, Francusku, Australiju i Novi Zeland najbolje ocijenjena dimenzija je „Dostupnost“, a najlošije ocijenjena dimenzija je „Atrakcije“, osim za Francusku kod koje je najlošije ocijenjena dimenzija „Ambijent.“ Rezultat istraživanja dovodi do zaključka da se u budućnosti poboljša razumijevanje stopover-a, ali i da se dodatno istraže njegova obilježja kao bi se proširilo razumijevanje istoga.

POPIS KRATICA

UNWTO	(World Tourism Organization) Svjetska turistička organizacija
ASM	(Airspace Mangement) upravljanje zračnim prostorom
DMO	(Destination Marketing Orzanization) destinacijska marketinška organizacija
REP	(Role Construct Repertory) Teorija osobnih konstrukata
MRT	(Mass Rapid Transit) željeznički sustav za masovni prijevoz putnika
STB	(Singapore Tourism Bord) Turistička zajednica Singapura

LITERATURA

1. Aeronautics. Preuzeto sa: <https://aeronauticsonline.com/the-airline-economics-of-the-bicycle-wheel-point-to-point-vs-hub-and-spoke-flying/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
2. Air Canada. Preuzeto sa: <https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/book/travels/hotels/stopover.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
3. AirAsia. Preuzeto sa: <https://airasia-com.com/history/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
4. All I know about aviation. Preuzeto sa: <https://alliknowaviation.com/2020/07/26/narrow-bodies-the-next-big-thing-in-aviation/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
5. Blacklane. Preuzeto sa: <https://blog.blacklane.com/travel/airports/a-guide-to-toronto-pearson-international-airport/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
6. Bonsor K. How Airlines Work. Preuzeto sa: <https://science.howstuffworks.com/transport/flight/modern/airline3.htm> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
7. Bračić M. Tehnologija prihvata i otpreme zrakoplova. Zagreb: Fakultet prometnih znanosti; 2018. p.29-45.
8. Britannica. Preuzeto sa: <https://www.britannica.com/topic/Air-Canada> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
9. Harris E. Networks. Hub-and-Spoke vs Point-to-Point Transport Networks. Weblog. Preuzeto sa: <https://blogs.cornell.edu/info2040/2011/09/14/hub-and-spoke-vs-point-to-point-transport-networks/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
10. D'Amours. What Is The Difference Between A Layover And A Stopover? Flytrippers 2019. Preuzeto sa: <https://flytrippers.com/what-is-the-difference-between-a-layover-and-a-stopover/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
11. Farley J. Beginners Guide: What is a Stopover & What is an Open-Jaw? 2019. Preuzeto sa: <https://awardwallet.com/blog/beginners-guide-stopover-open-jaw/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
12. GoOpti. Preuzeto sa: https://www.goopti.com/en/about/goopti_blog/open-jaw-flights-and-everything-you-need-to-know-about-them [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

13. Graham A, Papatheodorou A, Forsyth P. Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel. England: Ashgate Publishing Limited Gower House; 2008. p.73. Preuzeto sa: https://books.google.hr/books?hl=en&lr=&id=JXGQBi131YsC&oi=fnd&pg=PR9&dq=tourism+in+aviation&ots=T4jiTIBSkF&sig=qz151fGISI1oN6_KsSOUHbSI2zU&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
14. Hrvatsko zrakoplovno nazivlje. Preuzeto sa: https://bib.irb.hr/datoteka/932665.Hrvatsko_zrakoplovno_nazivlje_Struna.pdf [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
15. Iberia. Preuzeto sa: http://help.iberia.com/frequently_asked_question/luggage-check-in-on-flights-with-stopovers-or-connections/ [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
16. Icelandic Tourist Bord. Preuzeto sa: <https://www.ferdamalastofa.is/en/research-and-statistics/numbers-of-foreign-visitors> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
17. Juliff L. Staying Calm During a Layover. 2019. Preuzeto sa: <https://www.tripsavvy.com/how-do-layovers-work-3150560> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
18. Moya E. From Layover to Stayover. Preuzeto sa: <https://www.travelweekly.com/Travel-News/Airline-News/From-layover-to-stayover> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
19. Pike S, Kotsi F. The 3 A's Of Stopover Destination Attractiveness: Access, Ambience, And Attractions. Queensland University of Technology. 2020;32(2): p.113-140. Preuzeto sa: <https://eprints.qut.edu.au/202837/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
20. Running With Miles. Preuzeto sa: <https://runningwithmiles.boardingarea.com/utilizing-icelandair-stopover-program/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
21. Statista. Preuzeto sa: <https://www.statista.com/statistics/564717/airline-industry-passenger-traffic-globally/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
22. Statistics Canada. Preuzeto sa: <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/en/tv.action?pid=2310025301> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
23. Stoenescu C. New perspectives of the tourism and air travel relationship. Cactus Tourism Journal. 2017;15(2): p.24-32. Preuzeto sa: <http://oaji.net/articles/2019/2340-1548933279.pdf> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

24. Stoenescu C. New perspectives of the tourism and air travel relationship. Cactus Tourism Journal. 2017;15(2): p.24-32. Preuzeto sa: <http://oaji.net/articles/2019/2340-1548933279.pdf> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
25. Tang, C. Exploring the Potential of Hub Airports and Airlines to Convert Stopover Passengers into Stayover Visitors: Evidence from Singapore. 2015. p. 65-67. Preuzeto sa: https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/366161/Tang_2015_02Thesis.pdf?sequence=1 [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
26. Țigu G, Garcia Sanchez A, Stoenescu C, Gheorghe C. and Sabou G.C. The Destination Experience Through Stopover Tourism – Bucharest Case Study. 2018;12: 967-981. Preuzeto sa: <https://ideas.repec.org/a/aes/amfeco/v20y2018is12p967.html> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
27. Travel Made Simple. Preuzeto sa: <https://travel-made-simple.com/can-i-leave-the-airport-during-a-layover/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
28. Travel Made Simple. Preuzeto sa: <https://travel-made-simple.com/how-do-layovers-work/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
29. Travelport. The Connected Visitor Economy Bulletin. 2019 siječanj. p.1-6. Preuzeto sa: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:AARibSQcZY0J:patachina.cn/ziyuan/%3Ffilename%3D/upload/2019/05/PATA-VE-Bulletin-January-2019-n.pdf+&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=hr> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
30. Tucker C. To Stop Or Not To Stop: The Pros and Cons Of A Stopover. Business Travel News. 2015 lipanj. Preuzeto sa: <https://www.flightcentre.com.au/travel-news/business-travel/to-stop-or-not-to-stop-the-pros-and-cons-of-a-stopover> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
31. UNWTO, ASM. Global Report on Aviation. 2021;5: p.16-21. Preuzeto sa: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284414925> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]
32. Zaino L. How to plan a free stopover on your next trip abroad. 2021. Preuzeto sa: <https://thepointsguy.com/guide/guide-to-airline-stopover-programs/> [Pristupljeno: 17. srpnja 2021.]

Popis slika

Slika 1. Broj ukrcanih putnika na globalnoj razini u zračnom prometu.....	5
Slika 2. Primjer hub and spoke mreže	7
Slika 3. Prikaz point to point mreže	8
Slika 4. Primjer stopover-a	12
Slika 5. Tri načina open-jaw leta	14
Slika 6. Ormarić za pohranu prtljage na zračnoj luci	17
Slika 7. Prijedlog modela privlačnosti međudestinacija	30
Slika 8. Ruta od centra Singapura do zračne luke Changi	36

Popis tablica

Tablica 1. Prednosti koje su stekle dionici uključeni u stopover programe	10
Tablica 2. Atributi imidža destinacije.....	23
Tablica 3. Značajke sudionika (n = 2000)	26
Tablica 4. Srednja vrijednosti važnosti atributa međudestinacije	28
Tablica 5. Srednje vrijednosti za važnost dimenzija	29
Tablica 6. Broj putnika u međunarodnoj zračnoj luci Toronto Pearson	32

Popis grafikona

Grafikon 1. Ukupan broj međunarodnih posjetitelja s noćenjem.....	34
--	-----------



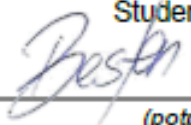
Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj _____ završni rad
isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na
objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.
Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz
necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.
Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj
visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.
Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu _____ završnog rada
pod naslovom **Stopover programi tradicionalnih zračnih prijevoznika**

na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom
repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

U Zagrebu, 2.9.2021

Student/ica: _____

(potpis)