

LONDON U PONUDI TURISTIČKIH AGENCIJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Benković, Laura

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac
University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:079759>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied
Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Laura Benković

LONDON U PONUDI TURISTIČKIH AGENCIJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2022.

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
POSLOVNI ODJEL
STRUČNI STUDIJ UGOSTITELJSTVA

Laura Benković

LONDON U PONUDI TURISTIČKIH AGENCIJA U REPUBLICI
HRVATSKOJ

ZAVRŠNI RAD

Mentor: dr. sc. Silvija Vitner Marković

Matični broj studenta: 0618618042

Kolegij: Poslovanje turističkih agencija

Karlovac, 2022.

SAŽETAK

U ovom završnom radu obrađena je tema turističkog paket – aranžmana putovanja u London na konkretnom primjerima triju različitih turističkih agencija u Republici Hrvatskoj.

Početak rada koncipiran je na teorijskoj osnovi, donosi glavne karakteristike turističkih agencija, objašnjava njihov nastanak i razvoj. Također, donosi glavne značajke turističkog aranžmana i prikazuje London kao grad, ali i kao turističku destinaciju. Ostatak rada se bazira na praktičnoj osnovi, odnosno konkretnom primjeru putovanja u odabranim paket – aranžmanima u turističku destinaciju.

Cilj ovog rada je na primjeru Londona, kao jedne od najatraktivnijih europskih turističkih destinacija, prikazati sadržaj triju turističkih aranžmana, te koje će sve usluge turističke agencije uključiti u njega kako bi bio što zanimljiviji i privlačniji potencijalnim kupcima. Turističke agencije su odabrane prema kriteriju lokacije, broju zvjedica hotela u kojem se odsjeda, te obzirom na mogućnost leta iz više gradova. Turistički paket aranžmani su analizirani i uspoređeni.

Ključne riječi: turistička agencija, turistički paket - aranžman, London

SUMMARY

This final paper deals with the topic of the tourist package travel arrangement to London on concrete example of three different travel agencies in Croatia.

The beginning of the final paper is conceived on theoretical base and it brings the main characteristic of travel agencies, explains their origin and development. Agencies are chosen based on the location criterion, number of stars that a hotel potential clients are staying at and possibility of flights from more cities. Also, it brings the main features of travel arrangement and it shows London as a city, but also a tourism destination. The rest of the final paper is based on a practical base, i.e. on a concrete example of travel in chosen package arrangements to a destination.

The purpose of this final paper is to show, on example of London, as one of most attractive European tourism destinations, three travel arrangements and which services they're going to include in it to be more interesting for potential customers. Furthermore, it will show a way an agency will form a price to cover expenses from services included in an arrangement and its own work, but to be affordable and in proportion with competitor's price. In the very end, chosen package arrangements will be compared.

Key words: Tourist agency, package travel arrangement, London

SADRŽAJ

1. UVOD	3
1.1.Predmet i cilj rada	3
1.2.Izvori podataka i metode prikupljanja	3
1.3.Struktura rada	3
2. TURISTIČKE AGENCIJE	5
2.1. Pojam turističke agencije	5
2.2. Poslovi turističkih agencija	5
2.3. Povijest razvoja turističkih agencija	7
2.4. Razvoj turističkih agencija u Hrvatskoj	10
2.5. Turistički paket - aranžmani	14
3. TURISTIČKA DESTINACIJA LONDON	17
3.1. Povijest	18
3.2. Najpoznatije znamenitosti	19
3.2.1. The London Eye	22
3.2.2. Houses of Parliament	24
3.2.3. Big Ben	25
3.2.4. Tower of London i Tower Bridge	26
3.2.5. Buckingham Palace	28
3.3. Turistički promet Londona	29
4. ANALIZA PUTOVANJA U LONDON U PONUDI ODABRANIH TURISTIČKIH AGENCIJA U RH	32
4.1. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Integral Zagreb	32

4.2. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Mondo travel Zagreb	35
4.3. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Oratours d.o.o. Osijek.....	38
4.4. Usporedba ponuda odabranih turističkih agencija	42
5. ZAKLJUČAK.....	44
POPIS LITERATURE.....	45
POPIS ILUSTRACIJA	47

1. UVOD

1.1.Predmet i cilj rada

Predmet završnog rada je London u ponudi hrvatskih turističkih agencija. Cilj rada je definirati pojam i značenje turističkih agencija, njihovu ulogu i zadatke, te na primjeru tri odabrane turističke agencije u Hrvatskoj, objasniti i analizirati paket-aranžmane za posjet Londonu i na poslijetku ih usporediti.

1.2.Izvori podataka i metode prikupljanja

U radu su korišteni podaci iz sekundarnih izvora, tj. iz različitih domaćih i stranih izvora kao što su knjige, te različite publikacije objavljene na internetskim stranicama. Također je prilikom izrade rada korištena metoda prikupljanja podataka za stolom. Prisutne su znanstvene metode analize, sinteze, deskripcije, kompilacije, te komparativna metoda. Komparativna metoda korištena je prilikom usporedbe turističkih paket aranžmana odabranih turističkih agencija, dok je metoda kompilacije korištena prilikom preuzimanja tuđih promatranja, spoznaja i zaključaka.

1.3.Struktura rada

Rad je podijeljen na 5 poglavlja koja obuhvaćaju x stranica. Suštinu rada čini uvod koji nas uvodi u samu tematiku, a sadrži predmet i cilj rada, izvore podataka i metode prikupljanja podataka i struktura rada. U drugom poglavlju se definira i detaljnije objašnjava turističke agencije, njihov značaj, poslove kojima se bave i kako nastaju i koju ulogu imaju turistički paket - aranžmani. Treće poglavlje predstavlja London. Prikazuje njegov geografski položaj i značaj, te znamenitosti kojima grad privlači turiste koji utječu na turistički, ali i ekonomski razvoj grada. Također, sukladno tome, statistički je prikazan turizam Londona

kao jedne od najpopularnijih i najatraktivnijih europskih turističkih destinacija. Iduće poglavlje predstavlja London u ponudama hrvatskih turističkih agencija. Rad završava zaključnim razmatranjima.

2. TURISTIČKE AGENCIJE

2.1. Pojam turističke agencije

Putovanje je ljudima oduvijek bilo zanimljivo, od istraživačkih putovanja kojima su otkrivali svijet, pa sve do današnjih svakodnevnih putovanja. Stoga ne čudi da je turistička industrija u današnje vrijeme jedna od najbrže rastućih.

Postoji mnogo definicija turističke agencije, no sve se one svode na to da je turistička ili putnička agencija gospodarstvena organizacija čija se osnovna djelatnost sastoji od organiziranja i prodaje putovanja i boravka te pružanja drugih usluga putnicima i sudionicima turističkog prometa. Kesar i Pirjevec iznose definiciju koja glasi da je "putnička (turistička) agencija privredni subjekt koji potencijalnim klijentima prodaje vlastiti proizvod – turistički aranžman (grupni ili individualni), sastavljen od kombinacije više vrsta raznih usluga trećih poduzeća, nužnih za nesmetano putovanje i dulji boravak turista u određenoj turističkoj destinaciji."¹

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu u Republici Hrvatskoj, pod turističkom agencijom podrazumijeva se trgovačko društvo, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica. Ti subjekti ovlaštene su pružati turističke usluge kao trgovac, organizator ili prodavatelj. Također su ovlaštene organizirati, posredovati ili pružati druge usluge vezane uz putovanje i boravak turista.²

2.2. Poslovi turističkih agencija

Turističke agencije djeluju kao trgovci na malo. Predmet poslovanja agencije su usluge i to one kojima se zadovoljavaju potrebe turista i drugih osoba što putuju. „Velik je broj takvih pojedinačnih usluga, a u te se poslove ubraja: organiziranje putovanja i izleta za

¹ Pirjevec B., Kesar O., „Počela turizma“, Mikrorad, Zagreb, 2002., str. 71

² Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19, 98/19, <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu> (18.03.2022.)

domaće i inozemne turiste u zemlji i inozemstvu, organiziranje godišnjih odmora za domaće i inozemne turiste, organizacije posjeta različitim privrednim, kulturnim, zabavnim, sportskim i drugim manifestacijama i priredbama, organiziranje razgledavanja turističkih znamenitosti, organiziranje službe vodiča, predstavnika, službe asistencije, organiziranje službe turističkih i ostalih putnih informacija, i mnoge druge.“³

Zbog bolje preglednosti svi bi se ti poslovi mogli podijeliti i sistematizirati u četiri velike skupine:

- prvo, usluge s područja prijevoza putnika, u koje valja ubrojiti prodaju svih vrsta karata za sve vrste prijevoza (cestovni, željeznički, zračni, morski i riječni),

- drugo, usluge s područja ugostiteljstva i hotelijerstva, u koje se ubrajaju sve vrste tih usluga izvan mjesta boravka turista ili putnika,

- treće, skupine usluga – aranžman, pri čemu agencija formira vlastiti proizvod u punom smislu te riječi nudeći korisniku objedinjeni skup usluga,

- četvrto, ostale usluge, u koje se ubrajaju različite sporedne usluge, na primjer prodaja karata za različite priredbe, odnosno manifestacije, prodaja trgovačke robe, mjenjački poslovi, posredništvo u pribavljanju viza i putovnica, čuvanje prtljage itd.⁴

Osnovna poslovna preokupacija turističkih agencija svodi se sve više na ekonomiku putovanja, na neprekidno pronalaženje novih načina kako bi se prodajna cijena aranžmana što više približila kupovnoj moći potencijalnog tržišta.⁵ Turističke agencije putniku omogućuju nabavu različitih turističkih usluga po ponovljnijim cijenama, a također igraju veliku ulogu u procesu promoviranja turizma u nekoj destinaciji, tj. u procesu promoviranja same destinacije. Slaganjem ponude, odnosno paket-aranžmana, povećavaju svijest potencijalnih kupaca o određenoj destinaciji te oni počinju razmišljati o posjetu.

Turistička agencija u svom poslovanju ima i tri važne funkcije, a to su:

³ Vukonić, B., Turističke agencije, Mikrorad, Zagreb, 2003., str.

⁴ Vukonić, B., Keča K., Pukšar I., Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb, 2015., str. 36

⁵ Ibid, str. 37

- **informativno-savjetodavna funkcija** koja se odnosi na besplatne turističke informacije koje se daju turistima i ostalim putnicima najčešće u izravnom kontaktu, telefonom i/ili elektroničkom poštom. Svi potencijalni putnici žele što je moguće više informacija, stoga ova funkcija pomaže turističkim agencijama u privlačenju novih klijenata. Ovo je ujedno i jedna od najstarijih funkcija.
- **propagandna ili promidžbena funkcija** koja se odnosi na distribuciju propagandnog materijala, a manifestira se u dva oblika. Prvi se oblik odnosi se na izravnu komercijalnu promidžbenu poruku koju agencija distribuira dostupnim kanalima i različitim promidžbenim medijima. Dugi oblik odnosi se na propagiranje turizma kao pojave i fenomena te je ovdje komercijalna poruka manje zastupljena.⁶
- **posrednička funkcija** koja se odnosi na poslove posredništva u vezi s putovanjem, boravkom i ostalim uslugama. Jedna je od najvažnijih funkcija.
- **organizacijska funkcija.**

2.3. Povijest razvoja turističkih agencija

Kao što je već ranije spomenuto ljudi su oduvijek imali potrebu putovati, a razvoj prometa dodatno je povećao tu želju i potrebu. S vremenom se povećala i potreba za organiziranim putovanjima. Upravo uz te želje i potrebe, te uz razvoj putovanja vezan je nastanak turističkih agencija. Pojavile su se i počele razvijati polovicom 20. st. Za to je zaslužan Thomas Cook, koji je 5. srpnja 1841. organizirano prvo turističko putovanje s unaprijed definiranim programom. Na putovanju je prisustvovalo 570 putnika, a razlog

⁶ Ibid, str. 38

organiziranja putovanja bio je odlazak na godišnji kongres saveza antialkoholičarskih društava. Putovanje je bilo organizirano vlakom od grada Leicestera, u Engleskoj, do grada Leughborougha, također smještenog u Engleskoj. “Cook je pretpostavljao da kongres sam po sebi nije dovoljno atraktivan da privuče veći broj sudionika. Računajući s atraktivnošću željeznice, Cook je predložio željezničkoj kompaniji Midland da za sudionike kongresa rezervira čitavu kompoziciju vlaka. Uz povlaštenu putnu kartu, Cook je u cijenu uključio i posluživanje popodnevnog čaja, u skladu s engleskom tradicijom.”⁷ Kasnije je osnovao vlastitu turističku agenciju, prvu u svijetu, pod nazivom “Cook”.

Ubrzo je uspješno poslovanje omogućilo da se agencija proširi po cijelome svijetu. Izvorno su turistička agencija uglavnom opsluživale imućnije pojedince - srednju i višu klasu, no kasnije su turističke agencije postale uobičajenija pojava te su postale novčano prihvatljive i za radničku klasu. “Današnja agencija „Thos. Cook and Son“ osnovana je 1924. godine prema posebnom statutu. Sve prednosti na koje su tada upozorili Cook i njegova agencija i danas su uporišta poslovanja turističke agencije.”⁸

Uspješnost poslovanja Cookove agencije rezultirala je osnivanjem velikog broja turističkih agencija u Engleskoj, a kasnije i u cijelom svijetu. “U svim europskim zemljama agencijsko poslovanje u turizmu razvijalo se iznimno brzo, osnivao se i nastajao velik broj agencija, među kojima su se formirali i pravi turistički agencijski giganti.”⁹

⁷ Ibid, str. 16-17

⁸ Ibid, str. 18

⁹ Ibid, str. 18

Slika 1. Agencija Thomasa Cooka



Izvor: Business magazine, <http://business-magazine.ba/2019/09/15/put-oko-svijeta-222-dana-s-kompanijom-thomas-cook/>, 12.6.2022.

“Turističko agencijsko poslovanje izrazito se razvilo u Njemačkoj u posljednjih četrdesetak godina. To je razumljivo, jer Njemačka u tom razdoblju prerasta u jednu od vodećih inicijativnih turističkih zemalja svijeta. Osim toga, Njemačka je danas domovina svih suvremenih procesa na području turističkoga agencijskog poslovanja.”¹⁰

¹⁰ Ibid, str. 18

2.4. Razvoj turističkih agencija u Hrvatskoj

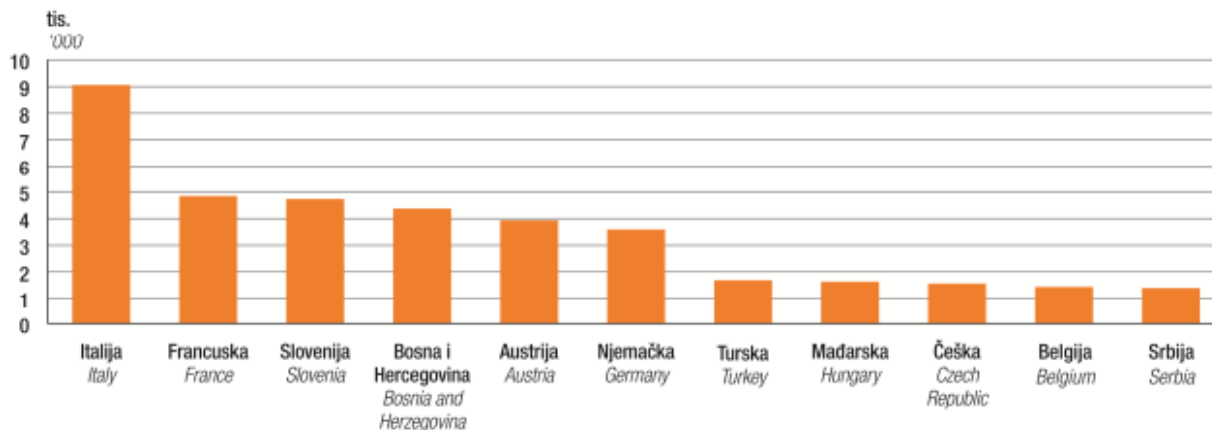
“Razvoj organiziranih putovanja u Hrvatskoj tekao je nešto sporije nego u zapadnim dijelovima Europe, ali nešto brže nego u istočnim dijelovima našeg kontinenta. Taj razvoj nije tekao paralelno istim intenzitetom i na jednak način u svim dijelovima Hrvatske.”¹¹ Prvo organizirano turističko putovanje, odnosno paušalno putovanje, iz Hrvatske bilo je organizirano godine 1863. Putovalo se vlakom u Graz i Beč, a trajalo je 8 dana.

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku broj putničkih agencija i njihovih poslovnica u Republici Hrvatskoj i stranim zemljama u 2020. godini bio je 1 135, sa ukupno 4 484 zaposlenih.

U 2020. godini 52 000 domaćih turista u organizaciji hrvatskih putničkih agencija putovalo je u inozemstvo te su ostvarili 205 000 noćenja. Zemlja u koju su najviše putovali bila je Italija (17,3%), zatim Francuska (9,2%), Slovenija (9,0%), Bosna i Hercegovina (8,3%), Austrija (7,5%), Njemačka (6,9%), Turska (3,2%), Mađarska (3,1%), Češka (3,0%), Belgija (2,8%) te Srbija (2,7%). Domaći turisti ostvarili su u prosjeku četiri noćenja u stranim zemljama, a to je 83,5% manje u odnosu na 2019. godinu. Također su u strane zemlje putovali za 84,6% manje nego u 2019. godini. Domaći turisti prema državama posjeta na putovanjima u organizaciji hrvatskih putničkih agencija prikazani su grafikonom 1.

¹¹ Ibid, str. 19

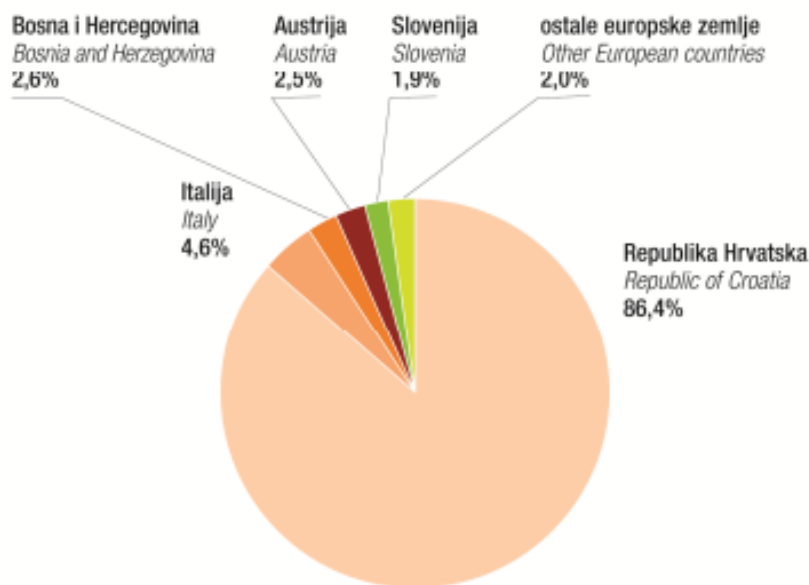
Grafikon 1. Domaći turisti prema stranim zemljama posjeta na putovanjima u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2020. godini



Izvor: DZS, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/DZS_putnicke_agenc-2020.pdf, 6.4.2022.

U istoj godini Hrvati su u organizaciji hrvatskih turističkih agencija najviše putovali unutar zemlje te je broj domaćih posjetitelja na jednodnevnim putovanjima unutar Republike Hrvatske iznosio 41 189. Druga zemlja po redu bila je Italija sa 2 187 posjetitelja na jednodnevnim putovanjima, zatim Bosna i Hercegovina sa 1 225 posjetitelja, Austrija sa 1 176 posjetitelja, Slovenija sa 894 posjetitelja, Srbija sa 541 i Mađarska sa 444 posjetitelja. Broj domaćih posjetitelja na jednodnevnim putovanjima u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u Hrvatskoj u 2020. je godini u odnosu na 2019. bio manji za 84,4%, dok je njihov broj na putovanjima u strane zemlje bio manji za 93,5%. Struktura domaćih posjetitelja na jednodnevnim putovanjima u stranim zemljama, prema stranoj zemlji posjete domaćih turista, prikazana je u postocima grafikonom 2.

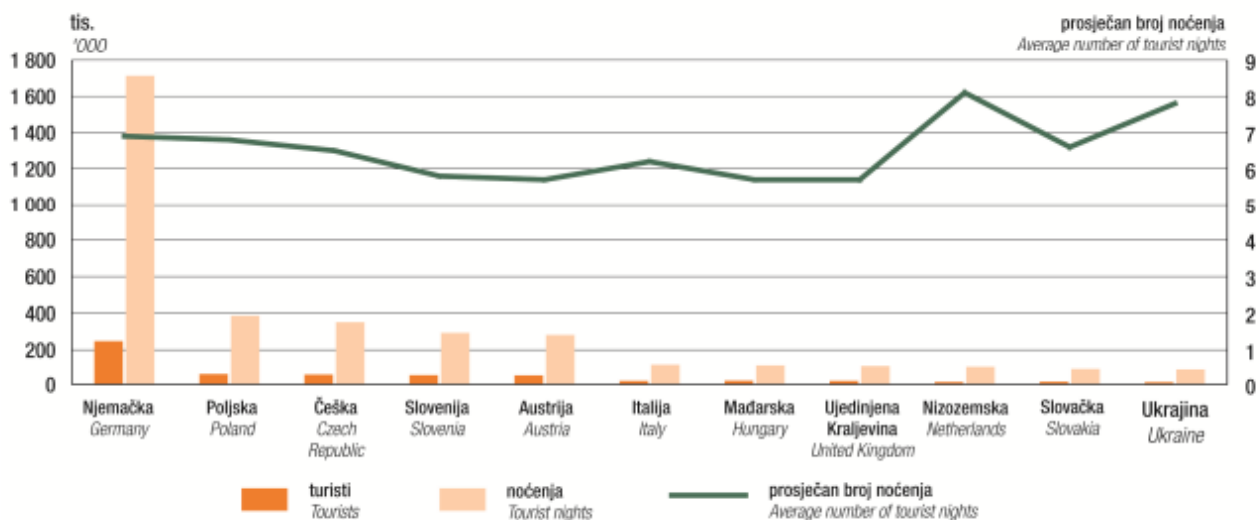
Grafikon 2. Struktura domaćih posjetitelja na jednodnevnim putovanjima prema zemlji posjeta u organizaciji hrvatskih turističkih agencija u 2020. godini



Izvor: DZS, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/DZS_putnicke_agenc-2020.pdf, 6.4.2022.

Hrvatske putničke agencije u 2020. godini organizirale su višednevna putovanja u Hrvatskoj za ukupno 623 tisuće stranih turista te ostvarili 4,0 milijuna noćenja. U prosjeku su strani turisti ostvarili sedam noćenja u Republici Hrvatskoj. Najviše noćenja ostvarili su turisti iz Njemačke (42,3%), na drugom mjestu našli su se turisti iz Poljske (9,5%), zatim Češke (8,7%), Slovenije (7,2%), Austrije (6,9%), Italije i Mađarske (obje po 2,9%) Ujedinjenog Kraljevstva (2,8%), Nizozemske (2,7%) i Slovačke (2,4%). Mjere uvedene zbog pandemije Covid-19 utjecale su na broj dolazaka stranih turista u Hrvatsku, pa tako i na broj onih putnika koji su se koristili uslugama turističkih agencija. S obzirom na to, u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u Hrvatskoj je u 2020. godini u odnosu na 2019. bilo 77,5% manje stranih turista te ostvareno 74,9% manje noćenja stranih turista. Strani turisti prema zemlji prebivališta na putovanjima u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2018. Godini, prikazani su grafikonom br. 3.

Grafikon 3. Strani turisti prema zemlji prebivališta na putovanjima u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2020. godini

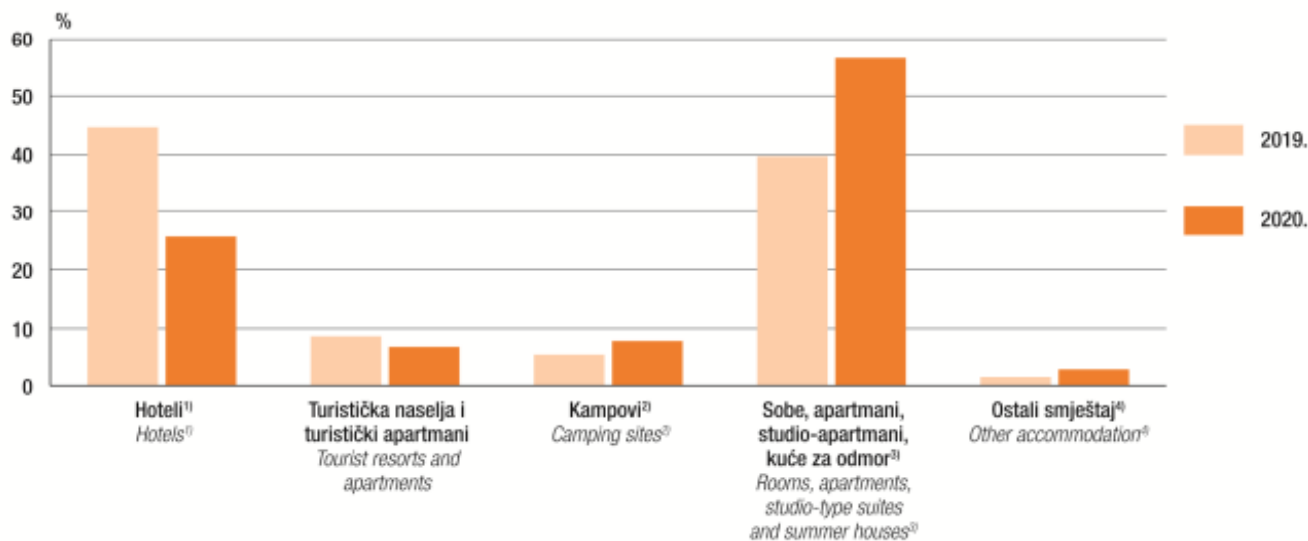


Izvor: DZS, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/DZS_putnicke_agencija_2020.pdf, 6.4.2022.

U 2020. godini ukupno je ostvareno 4 666 361 noćenja, od čega su 620 018 noćenja ostvarili domaći turisti, dok su strani turisti ostvarili 4 046 343 noćenja. Grafikonom br. 4 prikazana je struktura noćenja turista prema vrstama turističkih smještajnih objekata u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih turističkih agencija u 2019. i 2020. godini. Iz grafikona je vidljivo da je 2020. godine najviše noćenja ostvareno u sobama, apartmanima, studio-apartmanima te kućama za odmor (ukupno 2 637 225, od čega 206 547 domaći, a 2 430 678 strani turisti), dok ih je 2019. najviše ostvareno u hotelima. Na drugom mjestu 2020. godine našli su se hoteli (1 194 871 ukupno, od čega 285 548 domaći, a 909 323 strani turisti), a 2019. godine sobe, apartmani, studio-apartmani te kuće za odmor. Treće mjesto 2020. godine zauzeli su kampovi (ukupno 368 844 noćenja, od čega 15 613 domaći, a 353 231 strani turisti), dok su 2019. zauzeli turistička naselja i turistički apartmani. Na četvrtom mjestu 2020. godine bili su turistička naselja i turistički apartmani (ukupno 320 354, od čega 43 902

domaći i 276 452 strani), a 2019. kampovi. Na posljednjem mjestu, sa najmanje ostvarenih noćenja u 2019. i 2020. godini našli su se ostali oblici smještaja (ukupno 145 067, od čega 68 408 domaći i 76 659 strani turisti 2020. godine).

Grafikon 4. Struktura noćenja turista prema vrstama turističkih smještajnih objekata u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih turističkih agencija u 2019. i 2020. godini



Izvor: DZS, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/DZS_putnicke_agenc-2020.pdf, 6.4.2022.

2.5. Turistički paket - aranžmani

Paket aranžman, tj. turistički aranžman temeljni je proizvod poduzeća turističkog posredovanja. Može se definirati kao dvije usluge ili više njih, koje su u vremenu ili po sadržaju sinkronizirane, a nude se potencijalnom turistu bilo po vlastitoj odluci agencije, bilo

na traženje klijenta, kojima on (turist) zadovoljava djelomično ili potpuno svoju turističku potrebu.¹²

Cilj turističkih paket - aranžmana je kupcima ponuditi objedinjene usluge po povoljnijoj cijeni od one koju bi platili da te usluge kupuju pojedinačno. Stoga, ukupna cijena aranžmana ne smije biti veća od zbroja cijena svih pojedinačnih usluga uključenih u aranžman.

Turistički paket - aranžmani dijele se s obzirom na neke kriterije te iz te podjele proizlazi nekoliko vrsta aranžmana, a to su:¹³

- domaći i inozemni (s obzirom na tržišni kriterij)
- naručeni i raspisani (s obzirom na kriterij nastanka)
- emitivni i receptivni (s obzirom na sadržaj usluga)
- boravišni i akcijski (s obzirom na način izvođenja)
- individualni i grupni (s obzirom na broj sudionika)
- zrakoplovni, autobusni, željeznički, brodski (s obzirom na prijevozno sredstvo)

Proces stvaranja paket aranžmana je vrlo konkretan i kreativan posao, koji se može podijeliti u deset faza.

Prva faza u procesu stvaranja turističkog paket - aranžmana postavljanje je grubog programa. To znači prvenstveno odabir turističke destinacije. Destinacija se bira prema atraktivnosti i prema broju znamenitosti. Što ih je više, to je destinacija, odnosno turistički paket - aranžman kvalitetniji i zanimljiviji potencijalnim kupcima te će se oni brže odlučiti za kupnju upravo tog aranžmana. U ovu fazu spada i tako zvani itinerar ili drugim riječima opis puta s podacima o vremenu polaska i povratka sa puta, te o stajalištima i odabranom

¹² Vukonić B., Turističke agencije, Mikrorad, Zagreb, 2003.

¹³ Vukonić B., Keča K., Pukšar I., Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb, 2015., str. 73 - 79

smještaju putnika. Na uspješnost aranžmana utječe i vrijeme trajanja puta te godišnje doba kada se organizira putovanje, mjesec i dan u mjesecu, te dan u tjednu.

Druga je faza sastavljanje djelomične kalkulacije. Vrlo je važna jer na temelju nje agencija dobiva odgovor na pitanje dali nastaviti proces stvaranja tog turističkog paket - aranžmana ili ne. To saznaje na temelju grubo određene cijene aranžmana, koja pokazuje njegovu isplativost. Do te cijene, koja još nije konačna dok davatelji usluga ne pošalju konkretne i točne cijene, dolazi se na temelju raspoloživih informacija koje agencija može prikupiti.

Kada agencija od davatelja usluga dobije konkretne i konačne cijene, slijedi treća faza – sastavljanje glavne kalkulacije. To je faza u kojoj može doći do promjene usluga, kako bi se za potencijalne kupce sastavio što je moguće isplativiji turistički paket - aranžman.

Sljedeća se faza odnosi na određivanje prodajne cijene i vrlo je važna za cijeli proces. Ta se cijena mora prilagoditi mogućnostima ciljnog tržišta. No, na nju utječu i cijene konkurencije. Agencija prema njima prilagođava svoju cijenu kako bi potencijalnim kupcima bila prihvatljivija od cijene konkurentske agencije. Cilj je cijenom aranžmana pokriti fiksne troškove, ali uz to ustvariti i određenu dobit.

Peta faza uključuje izradu i raspisivanje aranžmana te promociju na tržištu. Promocija je iznimno bitna, jer predstavlja prvi „kontakt“ sa potencijalnim kupcima. Svrha je informirati potencijalne kupce o određenom turističkom paket - aranžmanu i zainteresirati ih da se odluče za isti. Najčešći način koji agencije upotrebljavaju jest oglašavanje putem društvenih mreža, ali i vlastite nternetske stranice. No, ne treba zaboraviti da je oglašavanje od usta do usta i u današnje vrijeme jedan od najučinkovitijih načina oglašavanja. Stoga treba paziti da korisnici usluga uvijek budu zadovoljni uslugama, odnosno aranžmanima.

Ako dođe do nezainteresiranosi kupaca za određeni turistički paket - aranžman rješenje problema potrebno je najprije potražiti u smanjenju cijene samog aranžmana. No, cijena se ne treba snižavati do granice gdje se odlazi u gubitak, nego do granice gdje cijena i dalje pokriva troškove.

Zatim slijedi provedba aranžmana i na samome kraju izvješće o izvršenom aranžmanu, obračun i određivanje uspješnosti aranžmana.

3. TURISTIČKA DESTINACIJA LONDON

London je glavni i najveći grad Ujedinjenog kraljevstva, koji se nalazi u sjeverozapadnoj Europi. Točnije, nalazi se u Engleskoj, jednoj od četiri države koje spadaju pod Ujedinjeno kraljevstvo. London se prostire na 1606km², te ima 8,9 mil. stanovnika (2019). Poznat je kao grad magle, te kao jedini grad u kojem još uvijek vlada kraljica. “Vlada još i sada kad su se njene kolegice na kartama već odavno odrekle vlasti.”¹⁴ “Izvor imena London jezikoslovci su našli u nazivu kojim su Rimljani obilježili jezgru grada: Londrium, prema keltskom Llyn Din.”¹⁵ Pod London spadaju dvije okolne pokrajine, a to su Hampstead i Greenwich. Gradom prolazi Rijeka Temza. Službeni je jezik engleski. London je poznat po čestim kišama, a klima je umjerena, sa blagim zimama i umjereno toplim ljetima.

Uz to što je najveći industrijski i trgovački grad Velike Britanije, najveće je kulturno i turističko središte ne samo svoje države nego i cijele Europe. Također je najveće i vodeće poslovno središte kontinenta. London je prometno povezan sa svim gradovima u Velikoj Britaniji, ima modernizirane pruge, te također postoje tuneli za motorna vozila ispod rijeke Temze. “Po BDP-u spada među šest najsnažnijih gradova svijeta – nakon Tokija, New Yorka, Los Angelesa, Chicaga i Pariza, a u svim brošurama ističe se da više od stotinu među 500 najvećih europskih kompanija svoja sjedišta ima – u Londonu. U gradu djeluje više od 480 inozemnih banaka, više nego u bilo kojem drugom gradu u svijetu.”¹⁶ Službena valuta koja vrijedi za cijeli kontinent je britanska funta (GBP).

¹⁴ Gööck R., Glavni gradovi Evrope, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1972., str. 200

¹⁵ Žmegač V., Portreti gradova, Zagreb 2019., str. 11

¹⁶ Čaplar A., London - kraljevski megapolis na rijeci Temzi, Meridijani, 2011., br. 158., str. 31

London je i važan sveučilišni grad. Najpoznatija su sveučilišta Oxford i Cambridge. Na njima studira mnogo studenata iz drugih zemalja, najviše iz Kine i Indije, a mnogi dolaze u London samo zbog tečaja engleskog jezika.

Slika 2. London



Izvor: <https://london.ac.uk/ways-study/study-campus-london/member-institutions>, 14.3.2021.

3.1. Povijest

“U tisućljeću prije Krista keltska su plemena s teritorija današnje Francuske naselila otok nazvan Britanija. Pojedini tragovi tog razdoblja sačuvani su do danas. Pouzdano svjedočanstvo o prostoru današnje metropole Velike Britanije pružili su Rimljani, koji su godine 43. poslije Krista zaposjeli južne krajeve njima nepoznata otoka.”¹⁷ Stari Rimljani osnovali su grad odnosno trgovačko naselje kojem su dali naziv Londrium. Naziv su odabrali prema keltskom Llyn Din, što zvuči gotovo identično današnjem nazivu grada. Uz grad osnovali su i luku. Ubrzo se razvio u glavni grad. Nekoliko godina kasnije sagrađen je i most

¹⁷ Žmegač V., Portreti gradova, Zagreb 2019., str. 11

preko rijeke Temze koji je znatno olakšavao trgovinu. To trgovačko naselje i luku pronašla je rimska vojska kada je 88 godina kasnije došla ponovno na otok.

“Na britanskom otočju većina je gradova smještena uz obalu ili nedaleko od nje, no nijednom nije zemljopisni položaj postao tako važan za njegovu budućnost. U političkom a pogotovo u gospodarskom pogledu London je potisnuo sve pokušaje da se i drugi gradovi podignu na istu razinu.”¹⁸ S obzirom na to ubrzo je postao glavni grad. Veliku prednost davala mu je i blizina ostatku Europe. Godine 1665. grad je pogodila kuga, a 1666. dogodio se veliki požar koji je potpuno uništio grad koji se polako počeo širiti. “Obnavljanje nakon požara dalo je osnovni oblik području koje danas poznajemo kao City, no do 18. Stoljeća London je razvio okolna naselja, Ona su uključivala kraljevski grad Westminster koji je dugo bio vjersko i političko središte Londona. Nagli rast trgovine tijekom 18. i 19. Stoljeća učinio je London najvećim i najbogatijim gradom na svijetu, stvarajući dobrostojeći srednji sloj koji je sagradio prekrasne kuće koje i dna-danas uljepšavaju grad.”¹⁹

U samom Londonu krajem 19. stoljeća živjelo je 4,5 milijuna ljudi, dok je u okolici živjelo još otprilike toliko. U Drugom svjetskom ratu ponovno je stradao velik dio grada te je temeljita obnova započela u drugoj polovici 20. Stoljeća.

3.2. Najpoznatije znamenitosti

Grad sa 99 tornjeva jedan je od najposjećenijih gradova na svijetu, što ne čudi s obzirom da nudi ponešto za svakoga. Svi smo čuli za Big Ben, London Eye, Tower Bridge, te Buckingham Palace, no London nudi puno više od toga, te mnogo više nego što uopće možemo i zamisliti. Od povijesnih i kulturnih građevina, preko parkova, te raznih muzeja i galerija, pa sve do zabavnih sadržaja i sadržaja za djecu.

Londonske zgrade ne mogu se svrstati u određeni stil gradnje jer su građene u različitim razdobljima te ovdje prevladava ponešto od svakog arhitektonskog stila. Ondje se

¹⁸ Žmegač V., Portreti gradova, Zagreb 2019., str. 11

¹⁹ Hunt L., Pick C., Leapman M., Eyewitness Travel Guides – London, Profil, Zagreb 2003., str. 15

nalazi najviša stambena zgrada u zapadnoj Europi, Mercury city. Zgrada ima 75 katova te 8900 stanova. Zanimljivo je da ju je kompletno izgradila građevinska tvrtka iz Rugvice pokraj Zagreba. U Londonu postoji pravilo da nove zgrade ne smiju zaklanjati pogled na dva objekta – Tower of London i Crkvu Sv. Pavla. Tom pravilu prilagodio se i Mercury city.

Za početak grad je prepun crkava. “Crkveni zvonici koji se visoko uzdižu dio su gotovo tisućugodišnje gradske povijesti.” “Svako razdoblje na svoj je način utjecalo na crkve koje su uglavnom projektirali najutjecajni arhitekti svojeg doba.”²⁰ Najpoznatija stara crkva još iz 13. st. je Westminster Abbey ili Westminsterška opatija koja čini odličan primjer rane engleske gotike, a godine 1666. preživjela je požar. Crkvu Sv. Pavla karakterizira drugi po veličini svod na svijetu, visok 110 metara. Zatim su tu i St. Mary-le Strand, Temple Church te mnoge druge.

London je prepun zelenih površina te se prolazeći kroz parkove može doći s jednog kraja grada na drugi. Jedan od najpoznatijih svakako je Greenwich Park, koji se nalazi u Greenwichu – dijelu grada koji je poznat po tome što se ondje nalazi Kraljevska zvjezdarnica kroz koju prolazi nulti meridijan. U Greenwichu nalazi se i Kraljičina kuća, te druge znamenitosti. Po prepoznatljivosti u svijetu prate ga Hyde Park, Kraljevski botanički vrtovi Kew, Holland Park, St. James Park, a to su samo neki od parkova koji krase ovaj grad.

S obzirom da je London kraljevina u njemu se nalaze brojne palače, a neke od njih su Buckingham Palace – dom kraljevske obitelji, zatim Kensington Palace – rezidencija visokih kraljevskih članova još od davnih dana u kojoj je živjela i princeza Diana.

“London se ponosi nevjerojatno bogatim i raznovrsnim muzejima koji su djelomice posljedica vladavine britanskog imperija I njegove trgovačke moći. Neke od najpoznatijih umjetnina drevne Azije, Egipta, Grčke i Rima nalaze se u British Museumu. Ostali antikviteti, uključujući knjige, rukopise, slike, poprsja i drago kamenje, izloženi su u St. John Soane’s Museumu koji je jedan od najsvojstvenijih u Londonu. Museum of London oživljava

²⁰ Hunt L., Pick C., Leapman M., Eyewitness Travel Guides – London, Profil, Zagreb 2003., str. 46

tipične kućne i poslovne interijere od rimskog razdoblja do današnjih dana.”²¹ Ovdje se nalazi i poznata galerija Tate Modern – galerija moderne i suvremene umjetnosti, jedna od najnevjerojatnijih atrakcija Londona koja očarava sintezom moderne umjetnosti i prostranog industrijskog dizajna opeke.

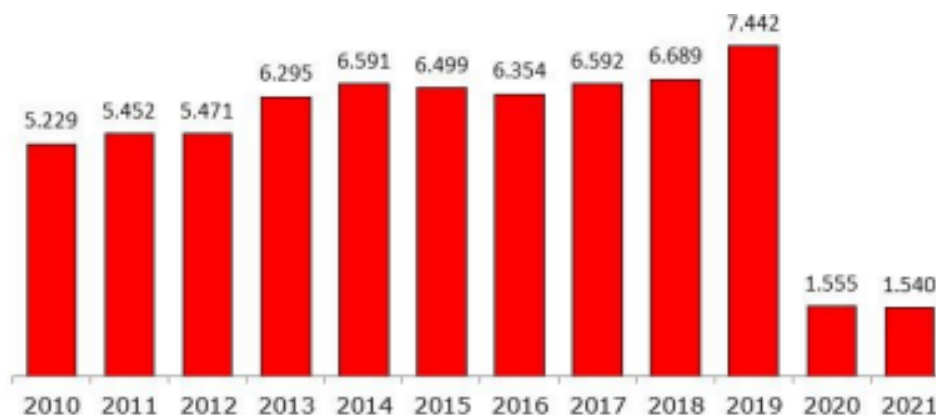
Ne smiju se zaboraviti spomenuti ni jedni od najprepoznatljivih zaštitnih znakova Londona – crvene telefonske govornice i busevi. Govornice se nalaze po cijelome gradu i danas su dio londonske baštine.

Razgledavanje nekih od ovih znamenitosti iz potpuno druge perspektive omogućava krstarenje rijekom Temzom, koje najčešće kreće u Westminsteru, a završava u Greenwichu, ili obrnuto. Takav obilazak brodom poseban je doživljaj.

U gradu magle ne nedostaje ni modernih atrakcija, zanimljivih djeci i mladima. Na službenoj londonskoj stranici vodiča za posjetitelje na prvom mjestu najbookiranijih atrakcija našao se Warner Bros. Studio Tour koji je baziran na filmovima Harryja Pottera. Na visokom petom mjestu našao se Sea Life London koji nudi oko 400 vrsta riba uključujući morske pse, murinke, ali također i morske kornjače. Na šestom mjestu našao se muzej voštanih figura Madame Tussauds u kojem se dolazi lice u lice sa nekim od najpoznatijih svjetskih osoba: pjevačima, glumcima, piscima i dr. Zanimljive su i trgovačke zone sa moderno opremljenim trgovinama, a najviše ih na Oxford Streetu, gdje se nalazi čak više od 300 različitih trgovina i restorana. Gotovo svaki ljubitelj alternativne glazbe htjet će posjetiti The Abbey Road. To je cesta u sjeverozapadnom Londonu na kojoj se nalazi jedan od najpoznatijih svjetskih snimateljskih studija i poslikati se na poznatom prijelazu, odnosno zebri Beatlesa.

²¹Ibid, str. 42

Grafikon 5. Posjeti turističkim atrakcijama Londona 2010. – 2021. godine (u milijunima)



Izvor: City of London, <https://www.cityoflondon.gov.uk/assets/Things-to-do/city-attractions-monitor-q3-2021.pdf>, 10.3.2022.

Graf prikazuje posjete turističkim atrakcijama Londona u razdoblju od 2010. do 2021. godine. Vidljivo je kako je broj posjeta bio na visokom nivou sve do 2020. godine kada je uslijedila pandemija Covid-19. Uzrokovala je velik pad broja posjeta turističkim atrakcijama. Broj se 2021. godine u odnosu na 2020. smanjio samo za 1%, ali u odnosu na 2019. za čak 79%.

U nastavku su detaljnije analizirane najpoznatije znamenitosti grada Londona, a to su London Eye, Houses of Parliament, Big Ben, Tower Bridge i Tower of London, te Buckingham Palace.

3.2.1. The London Eye

Najveći i najviši kotač, odnosno konzolna promatračnica Londonsko je oko koje je smješteno na južnoj obali rijeke Temze. Izgrađen je 1999. godine, a povod gradnje bio je proslava novog tisućljeća. Od tada pa sve do 2006. godine bio je najveći kotač na svijetu.

Nastao je kao ideja za koju su David Marks i Julia Barfield 1993. godine podnijeli natječaj. Sponzori tog natječaja bili su novine The Sunday Times i dobrotvorna organizacija pod nazivom The Architecture Foundation. Ta je ideja kao i sve ostale, bila odbijena, no to ih nije spriječilo u ostvarenju njihova cilja. Marks i Barfield preuzeli su razvoj projekta u svoje ruke te pronašli mjesto u srcu Londona, na samo obali rijeke, na kojemu kotač i danas stoji. Veliki dio sredstava za izgradnju osigurao je British Airways, jedan od originalnih vlasnika. Druga dva vlasnika bili su arhitektonska tvrtka Marks Barfield i tvrtka Tussauds group. Gradnja je započela 1998. godine, a završila godinu kasnije. Kotač je prvo bio postavljen vodoravno, no iz sigurnosnih razloga prebačen je u okomiti položaj.²²

Najpopularnija je od svih turističkih atrakcija koje se naplaćuju. Također, osvojio je preko 85 nagrada – za nacionalni i međunarodni turizam, izuzetnu arhitektonsku kvalitetu i inženjerska dostignuća.²³

Slika 3. London Eye



Izvor: <https://www.pinterest.com/pin/398146423302400229/>, 15.3.2021.

²² Britannica, <https://www.britannica.com/place/London-Eye>, 22.3.2022.

²³ London Eye, <https://www.londoneye.com/our-company/about-us/>, 22.3.2022.

Sastoji se od 32 zatvorene staklene kapsule koje predstavljaju 32 Londonske gradske četvrti. Svaka od tih staklenih kapsula može primiti 25 osoba, dok svaka vožnja u njima na visini od 135 metara traje oko 30 minuta. U kapsulama se nalaze interaktivni audio vodiči koji turistima objašnjavaju što vide oko sebe. Niotkuda se ne pruža tako predivan panoramski pogled, ne samo na Big Ben, Buckinghamsku palaču, zgrade parlamenta, nego i na cijeli grad.

3.2.2. Houses of Parliament

“Westminsterska palača, duhovno i političko središte Londona, sagrađena je prije tisuću godina kao kraljevska rezidencija, sjedište vlade i opatije.”²⁴ Godine 1834. Palača je stradala u požaru, te je obnovljena i nova palača postala je poznata i kao Parlament odnosno Houses of Parliament. Nalazi se u Parliament Squareu. U požaru nisu izgorjeli jedino Jewel Tower i Westminster Hall, što znači da su oni jedino što je preostalo od stare Westminsterske palače. Najpoznatiji dio palače danas je Big Ben.

Od 1512. Palace of Westminster ima novu ulogu – sjedište je dvaju domova Parlamenta, nazvanih Gornji i Donji. Zadatak oba doma je da raspravljaju o zakonodavstvu, te se odluka kasnije iznosi kraljici kako bi ona dala svoju kraljevsku suglasnost.

²⁴ Williams R., Top 10 London, Mozaik knjiga, Zagreb 2010., str.34

Slika 4. Houses of Parliament



Izvor: <https://punkufer.dnevnik.hr/clanak/putovanja/ treba-li-za-veliku-britaniju-putovnica-ili-osobna---589461.html>, 19.3.2021.

Vrata su posjetiteljima otvorena subotom tijekom cijele godine, a tijekom parlamentarnih odmora otvorena su i nekim radnim danima, a to uključuje Božić, Uskrs te ljeto.

3.2.3. Big Ben

Na samoj obali rijeke Temze smještena je jedna od najpoznatijih atrakcija Londona i najpoznatiji sat na svijetu - Big Ben. Smješten je na tornju visine 96 metara, a pripada zvonu od 14 tona koje odjekuje svakih sat vremena. Dio je kuća Parlamenta. Zanimljivo je da mu je pravo ime zapravo Elizabetin toranj, dok se pravi Big Ben zapravo nalazi unutar tornja. Radi se o najvećem od pet zvona koja se nalaze unutar tornja. Po tome je zvonu cijeli toranj dobio "nadimak". Ime Elizabetin toranj dodijeljeno je 2012. godine, dok mu je prvi naziv bio Clock Tower. Zvono je ime dobilo po glavnom nadzorniku odnosno povjereniku radova one godine kada je toranj dovršen, a njegovo ime bilo je Benjamin Hall. Sat je najveći u Britaniji,

s brojčanicima promjera 7,5 metara i malom kazaljkom duljine 4,25 metara, napravljenom od šupljeg bakra da bude laganija. Pokazuje točno vrijeme manje-više neprekidno otkad je prvi put pušten u rad u svibnju 1859.”²⁵ Ulazak u toranj nije dopušten za međunarodne posjetitelje. “Duboka i skladnja zvonjava postala je simbol Britanije.”²⁶

Slika 5. Big Ben



Izvor: <https://www.pinterest.com/pin/514888169890373859/>, 19. 3. 2021.

3.2.4. Tower of London i Tower Bridge

Jedna od najprepoznatljivih i nezaobilaznih znamenitosti i atrakcija svakako su Tower Bridge i Tower of London. “Most se podigne četiri do šest puta dnevno kako bi viši brodovi mogli proći ispod njega. U tornjevima je danas izložba o mostogradnji, a najatraktivniji dio obilaska je posjet parnim postojenjima za podizanje mosta.”²⁷

²⁵ Hunt L., Pick C., Leapman M., Eyewitness Travel Guides – London, Profil, Zagreb 2003., str. 74

²⁶ Ibid, str. 74

²⁷ Williams R., Top 10 London, Mozaik knjiga, Zagreb 2010., str.26

Slika 6. Tower Bridge



Izvor: <https://thefella.com/photo/tower-bridge-sunset>, 19.3.2021.

Tower of London nudi pogled u 1000 godina britanske povijesti. Prvotno je bio namijenjen obrani Londona, no kroz svoju povijesti bio je i kraljevska rezidencija, kovanica novca, oružanica, tajno skrovište za kraljevske dragulje i zoološki vrt, ali najviše je pamćen kao zatvor. Središte utvrde čini White Tower koji je dobio ime po bijeloj boji u koju je obojan. U ovoj srednjovjekovnoj tvrđavi čuva se i kruna kraljice Elizabete II.

Slika 7. Tower of London



Izvor: <https://www.getyourguide.com/tower-of-london-12708/activities-tc54/>, 19.3.2021.

3.2.5. Buckingham Palace

Ova palača najpoznatija je londonska rezidencija, a ujedno je i ured i dom britanske kraljevske obitelji. “Koristi se i za svečane prilike kao što su banketi za gostujuća strana izaslastva. Oko 300 ljudi radi u palači, uključujući službenike kraljevskog kućanstva i domaće osoblje.”²⁸ Izgrađena je 1705. godine i prvo je služila kao dom prvog vojvode od Buckinghama, a kasnije je nadograđena i pretvorena u palaču. “John Nash preuredio je prvotnu Buchingham House u palaču za Georgea IV. (vladao 1830.). Kralj i njegov brat William IV. (vladao 1837.) umrli su prije nego što su radovi bili završeni pa je kraljica Viktorija bila prvi vladar koji je tamo živio. Za kraljicu Elizabetu II. koja sada tu živi, godina 2002. označava zlatnu obljetnicu njezina dolaska na prijestolje. Neke od kraljevskih soba ljeti su otvorene za javnost. Palača je londonska rezidencija kraljice i njezina supruga,

²⁸ Hunt L., Pick C., Leapman M., Eyewitness Travel Guides – London, Profil, Zagreb 2003., str. 94

vojvode od Edinburgha.”²⁹ Pred palačom svakoga dana dežuraju članovi kraljevske garde čija je zadaća danas ceremonijalna. Garda je odjevena u crvene odore, crne hlače, a na glavi nosi velike crne šubare.

Slika 8. Buckingham palace



Izvor: <https://www.ju.edu/alumni/travel/2019-08-london.php>, 15. 4. 2021.

3.3. Turistički promet Londona

London je veliko nacionalno i internacionalno turističko središte koje svake godine posjećuje velik broj turista iz cijelog svijeta. Procjenjuje se da je ukupan broj posjetitelja u 2019. godini bio 21 milijun. Najviše je posjetitelja bilo iz Sjedinjenih Američkih Država (3,09 milijuna). Na drugom mjestu našli su se turisti iz Francuske (1,84 milijuna), dok na trećem mjestu iz Njemačke (1,51 milijun). London privlači razne vrste posjetitelja, motivirane različitim aktivnostima. Najčešći razlozi dolaska su odmor, posjet prijateljima i obitelji te posao.

²⁹ Ibid, str. 94

Tablica 1. Broj dolazaka i noćenja u Londonu od 2010. do 2020. godine

Godina	Dolasci (u milijunima)	Ukupno noćenja (u milijunima)
2010	14,706	90,318
2011	15,289	91,498
2012	15,461	94,300
2013	16,811	98,119
2014	17,404	108,006
2015	18,581	108,321
2016	19,060	111,058
2017	19,828	114,016
2018	19,090	110,932
2019	21,713	118,872
2020	4,6	21,373*

Izvor: City of London, <https://www.cityoflondon.gov.uk/things-to-do/tourism-trends-and-strategies/tourism-statistics>; London Datastore, <https://data.london.gov.uk/dataset/number-international-visitors-london>, 15.3.2022.

Tablica 1 prikazuje broj ukupnih dolazaka i noćenja u razdoblju od 2010. do 2020. godine, odnosno od razdoblja prije epidemije do razdoblja za vrijeme iste. Vidljivo je da je broj dolazaka u 2020. u odnosu na 2019. pao za otprilike 78%, dok je broj noćenja pao za otprilike 82%. No, u obzir treba uzeti da je broj noćenja u 2020. godini samo pretpostavka, a službeni podaci za prošlu, 2021. godinu, još uvijek nisu dostupni.

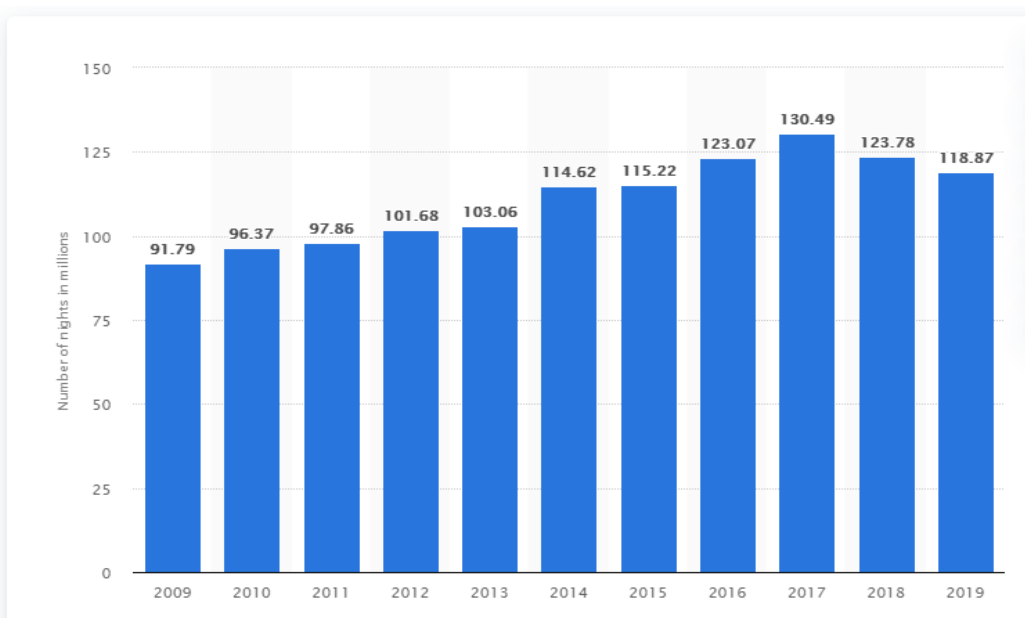
Osoba koje su u Londonu prenoćile jednu noć u 2019. godini bilo je 1,3 milijuna, a u 2020. godini za milijun manje. Što se tiče posjeta koji su trajali jedan dan, odnosno izleta, u 2020. godini bilo ih je 15,4 milijuna manje nego u godini prije. Sve to vidljivo je u sljedećoj tablici:

Tablica 2. Broj noćenja i dnevnih posjeta u Londonu 2019. i 2020. godini

Godina	Noćenja	Dnevni posjeti
2019.	1,3 milijuna	19,7 milijuna
2020.	0,3 milijuna	4,3 milijuna

Izvor: City of London, <https://www.cityoflondon.gov.uk/things-to-do/tourism-trends-and-strategies/tourism-statistics>, 15.3.2022.

Grafikon 6. Noćenja prekomorskih turista u Londonu od 2009. do 2019.



Izvor: Statista, <https://www.statista.com/statistics/487498/nights-spent-by-overseas-visitors-london-united-kingdom/>, 12.4.2021.

Iz grafikona br. 6 je vidljivo da je 2017. godine ostvareno 130,49 milijuna noćenja, što je najviše u svim godinama do sada. Nakon 2017. broj je lagano počeo padati, te je 2019. godine zabilježeno 118,87 milijuna noćenja. To je 8,90% manje nego 2017. godine. Nakon 2019. godine još nema službenih podataka, ali pretpostavlja se da je broj i u 2020. i 2021. godini bio mnogo niži. Relativno male brojke mogu se, s obzirom na mjere vezane uz pandemiju COVID-19, očekivati i u tekućoj godini.

4. ANALIZA PUTOVANJA U LONDON U PONUDI ODABRANIH TURISTIČKIH AGENCIJA U RH

U ovom će se poglavlju analizirati postojeći turistički paket - aranžmani putovanja u London od strane tri odabrane turističke agencije (dvije iz Zagreba i jedna iz Osijeka). Cilj ovog poglavlja je analizirati sličnosti i različitosti između promatranih paket turističkih aranžmana.

4.1. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Integral Zagreb

Turistička agencija Integral smještena u Zagrebu organizira putovanja po Hrvatskoj i svijetu. U Zagrebu posluje u dvije poslovnice.³⁰

Agencija Intergral u 2022. godini u svojoj ponudi ima 2 paket aranžmana za London, a to su: Nova godina London 4 dana i London 4 dana. U ovom radu analizirano je putovanje u London organizirano povodom Nove godine 2022. u trajanju od 4 dana. Paket aranžman obuhvaća: ³¹

- putovanje na dan 29.12.2021. godine i povratak 01.01.2022. godine
- putovanje organizirano avionom
- odsjedanje u hotelu “Holiday Inn London Bloomsbury 4*” smještenom u centru grada
- redovnu cijenu od 3.990 kn, dok first minute cijena iznosi 3.790 kn.
- cijena aranžmana uključuje:
 - prijevoz zrakoplovom Croatia Airlinesa na redovnoj liniji Zagreb – London – Zagreb
 - voditelja putovanja

³⁰ Integral Zagreb: O nama, <https://www.integral-zagreb.hr/hr/o-nama>, 3.1.2022.

³¹ Integral Zagreb, <https://www.integral-zagreb.hr/hr/nova-godina-london-4-dana>, 3. 1. 2022.

- smještaj u hotelu 4* u dvokrevetnim sobama na osnovi 3 noćenja s doručkom
 - transfer od/do zračne luke u Londonu
 - jamčevno osiguranje organizatora putovanja
 - troškove organizacije i prodaje putovanja
- cijena aranžana ne uključuje:
 - zrakoplovne pristojbe
 - putno osiguranje
 - ulaznice za kulturno-povijesne spomenike i muzeje koje nisu izrijekom navedene kao uključene (izlet u Greenwich – krstarenje brodom po rijeci Temzi uz londonske spomenike do Grenwicha i natrag do Tower bridge, ulazak u Kraljevsku zvjezdarnicu (Nulti meridijan, posjet kotaču London Eye i 4D Cinema Experience, toranj Tower of London, muzeju Madame Tussauds)
 - karte javnog prijevoza
 - fakultativne sadržaje
 - troškove osobnih narudžbi
 - putno osiguranje.

Prilog 1: Program putovanja turističke agencije Integral za London

Program putovanja:

1. dan: ZAGREB – LONDON

Sastanak putnika u Zračnoj luci Franjo Tuđman kod šaltera informacija u 90 minuta prije polijetanja zrakoplova (mogućnost doplate za vezani let iz Splita, Dubrovnika, Zadra ili Pule). Let zrakoplovom Croatia Airlinesa za London u 14:45 sati. Po slijetanju u Zračnu luku Heathrow u 16:05 sati, slijedi transfer autobusom do hotela, uz panoramski razgled grada. Smještaj u hotel i kraći odmor. Odlazak u večernju šetnju West Endom, do Leicester Squarea, središta zabave i noćnog života s poznatim kinima, kazalištima i restoranima i Piccadilly Circus. Slobodno vrijeme za večeru. Noćenje

2. dan: LONDON

Doručak. Odlazak na razgled grada u pratnji voditelja putovanja, uz korištenje javnog gradskog prijevoza i pješice: Trafalgar Square s Nelsonovim spomenikom i Nacionalnom galerijom, Whitehall, 10 Downing Street, St. James's Park, Buckinghamska palača, Westminster Abbey, Westminsteranska palača, Big Ben, London Eye – veliki panoramski kotač s nezaboravnim pogledom na London i okolicu. Ostatak dana slobodna za šetnju poznatim trgovačkim ulicama Oxford Street i Regent Street, te kupovinu u poznatim robnim kućama. Doček Nove godine na ulicama i trgovima. Noćenje.

3. dan: LONDON – GREENWICH

Doručak. Predlažemo poludnevni izlet brodom do Greenwicha. Panoramska plovidba Temzom od Westminstera do Greenwich parka, kojim prolazi Nulti meridijan i gdje se nalazi poznata Kraljevska zvezdarnica i Nacionalni pomorski muzej. Slobodno vrijeme za šetnju parkom i posjet muzeju. Povratak brodom do Tower Bridga i Londonskog tornja, poznatijeg pod imenom Tower of London, srednjovjekovne tvrđave u kojoj se čuva kruna kraljice Elizabete II i kraljevski dragulji. Slobodno vrijeme za posjet tvrđavi ili šetnju poznatim mostom. U popodnevnim satima predlažemo posjet katedrali sv. Pavla ili British Museumu, najstarijem javnom muzeju na svijetu. Noćenje

4. dan: LONDON – ZAGREB

Doručak. Predlažemo posjet slavnom muzeju voštanih figura Madame Tussauds ili odlazak do tri čuvena muzeja na Exhibition Roadu s besplatnim ulazom: Natural History Museum, Science Museum i Victoria and Albert Museum. Transfera za zračnu luku u 13:30 sati. Prijava za let, te polijetanje zrakoplova za Zagreb u 16:50 sati. Dolazak u Zagreb u 19:55 sati.

Izvor: Integral Zagreb, <https://www.integral-zagreb.hr/hr/nova-godina-london-4-dana>, 3. 1. 2022.

4.2. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Mondo travel Zagreb

Putnička agencija Mondo travel smještena je u Zagrebu, gdje ima jednu poslovnicu i to u samom centru grada, a radi već 17 godina. Agencija je specijalizirana za organizaciju Europskih i dalekih putovanja, ljetovanja na Jadranu i Mediteranu, skijanja, krstarenja, individualna putovanja prema željama klijenata, organiziranje seminara, teambuildinga i kongresa te putovanja za zatvorene grupe putnika. Veliku brigu vode o odabiru partnera u destinacijama kako bi se osigurala najbolja usluga za putnike.³²

U nastavku je analiziran paket aranžman pod nazivom “London, putovanje avionom, 4 dana 2022.”. Ponuda obuhvaća:³³

- jedanaest termina putovanja, na datume
24.03.2022., 21.04.2022., 19.05.2022., 28.05.2022.,
13.08.2022., 27.08.2022., 30.09.2022.,
14.10.2022., 22.10.2022., 18.11.2022., 09.12.2022.
- putovanje organizirano avionom
- putovanje u trajanju 4 dana i 3 noćenja
- smještaj u hotelu Royal National 3* koji se nalazi u centru grada, a u ponudu je uključen i engleski doručak
- cijene putovanja razliku se s obzirom na datum putovanja– uz tu cijenu obavezno je plaćanje pristojbe zračnih luka i naknade za izdavanje zrakoplovne karte u iznosu od 1.190 kn
- cijena aranžmana uključuje:
 - prijevoz zrakoplovom prema program
 - transfer autobusom

³² Mondo travel, <https://www.mondotravel.hr/>, 17. 9. 2021.

³³ Mondo travel, <https://www.mondotravel.hr/london-last-minute>, 20.2.2022.

- 1 komad prtljage do 23kg i 1 komad ručne prtljage do 12 kg ukupnih dimenzija 115 cm
- relaciju zračna luka London Heathrow – hotel – zračna luka Heathrow London
- panoramski razgled grada autobusom i pješice
- smještaj u hotelu Royal National 3* u centru grada na osnovi 3 noćenja s engleskim doručkom u dvokrevetnoj sobi
- voditelja putovanja na hrvatskom jeziku tijekom putovanja
- osiguranje jamčevine i osiguranje od odgovornosti
- cijena ne uključuje:
 - pristojbe zračnih luka i naknadu za izdavanje zrakoplovne karte koje se obvezno plaćaju prilikom rezervacije aranžmana u iznosu 1.190 kn, koji je promjenjiv do dana izdavanja zrakoplovnih karata
 - doplatu za jednokrevetnu sobu 990,00 kn
 - ulaznice za lokalitete i objekte koji se posjećuju, a nisu navedeni u cijeni aranžmana, fakultativne izlete, obroke koji nisu uključeni u cijenu (vožnja na kotaču London Eye, posjet muzeju Madame Tussaud's + 4D Marvel 4 + Screen 29 GBP, Tower of London, izlet brodom do Greenwicha uz razgled istog)

Prilog 2. Program putovanja turističke agencije Mondo travel za London

1. dan ZAGREB – LONDON

Sastanak putnika u zračnoj luci Franjo Tuđman kod šaltera informacija na odlaznom terminalu, 2 sata prije leta (svi letovi su navedeni ispod programa) gdje će Vam voditelj putovanja podijeliti putnu dokumentaciju. Prijava za let za London. Po slijetanju u London slijedi transfer do grada te panoramski razgled grada: Kensington gardens, Albert Memorial, Royal Albert Hall, Hyde Park, Westminster'ska opatija, Parlament, Big Ben, London Eye, Trafalgar Square... Smještaj u hotel i kraći odmor. Šetnja s voditeljem putovanja pokraj British museuma do centra večernjeg života Londona. Povratak u hotel. Noćenje.

2. dan LONDON – izlet u Greenwich

Doručak. Predlažemo poludnevni izlet brodom po rijeci Temzi do Greenwicha kojim prolazi nulti meridijan, a Greenwich je poznat i po kraljevskim muzejima, najvećem pomorskom muzeju i opservatoriju. Na Greenwich marketu isprobat ćemo specijalitete svjetskih kuhinja po povoljnim cijenama. Slobodno poslijepodne. Predlažemo odlazak u Tower of London (najstarija kraljevska rezidencija u kojoj se čuvaju kraljevski dragulji – jedna od TOP atrakcija Londona), šetnju preko Tower Bridgea južnom obalom Temze, tzv. Queenswalk do jednog od najstarijih pubova u Londonu koji su posjećivali Shakespeare i Charles Dickens te do replike gusarskog broda Golden Hinde kojim je Sir Francis Drake u 16. st. Oplovio svijet. Šetnja vodi do Shakespearova kazališta – The Globe Theatre, Tate Modern galerije i preko Milenijskog mosta do predivne katedrale St. Paul kojom dominira 108m visoka kupola, druga po veličini nakon one Sv. Petra u Vatikanu. Slobodno vrijeme. Navečer predlažemo odlazak na neku od čuvenih kazališnih predstava na londonskom West Endu. Povratak u hotel. Noćenje.

Na mreži

3. dan LONDON

Doručak. Razgled grada pješice i javnim gradskim prijevozom. Prošetat ćemo po Whitehallu, gdje su smještene vladina ministarstva, vidjeti Parlament i satnu kulu Big Ben, Downing street gdje se nalazi službena rezidencija britanskog premijera, slikati se uz nepomičnu kraljičinu stražu na Horse Guard Parade, prošetati St. James parkom do kraljevske rezidencije Buckingham Palace. Posjetit ćemo najveći londonski trg Trafalgar Square na kojem se nalazi Nacionalna galerija sa svjetski poznatim majstorima likovne umjetnosti. Napravite vožnju na poznatom kotaču London Eye i doživite London sa 137m visine. Slobodno poslijepodne. Predlažemo odlazak u čuveni muzej voštanih figura – Madame Tussauds, najstariji muzej voštanih figura na svijetu. Prošetajte najpoznatijom europskom shopping ulicom Oxford Street, posjetite robne kuće Selfridges i Primark, a svakako preporučamo i šetnju raskošnom Regent ulicom u kojoj se nalazi i Hamleys – jedna od najvećih prodavaonica dječjih igračaka u svijetu na čak 7 katova. Navečer predlažemo zajednički odlazak u tradicionalni pub. Kušajte čuveni fish&chips uz nezaobilazno pivo. Povratak u hotel. Noćenje

4. dan LONDON – ZAGREB

Doručak. Za ljubitelje muzeja predlažemo poznati British Museum, muzej povijesti koji se nalazi u blizini našeg hotela ili posjetite muzeje u četvrti Kensington, prema vlastitim afinitetima koji se nalaze jedan do drugog: Prirodoslovni muzej, Victoria i Albert muzej te Muzej znanosti (ulaz besplatan). Transfer do zračne luke. Let za Zagreb. Kraj programa.

Raspored obilaska podložan je promjenama prema procjeni voditelja putovanja.

Izvor: Mondo travel, <https://www.mondotravel.hr/london-last-minute>, 20.2.2022.

4.3. Odabrani primjer - ponuda turističke agencije Oratours d.o.o. Osijek

Turistička agencija pod nazivom Oratours smještena je u Osijeku, na adresi Ul. Hrvatske Republike 43. Organizira putovanja po Jadranu, Europi i svijetu.

Agencija u 2022. godini u svojoj ponudi ima 2 paket aranžmana za London, a to su: “Pariz – London – Amsterdam“, te London, city break”, koji su analizirani u ovom radu. Ponuda tog paket aranžmana obuhvaća:³⁴

- četiri termina putovanja, na datume 18.11. - 21.11., 10.12. - 13.12.2021., 25.2. - 28.2., 25.3. - 28.3.2022.
- putovanje organizirano avionom
- putovanje u trajanju 4 dana i 3 noćenja
- smještaj u hotelu Royal National 3* koji se nalazi u centru grada, a u ponudu je uključen i engleski doručak
- cijene putovanja razlikuju se s obzirom na datum putovanja, a kreću se od 1890 kn do 2090 kn - uz tu cijenu obavezno je plaćanje pristojbe zračnih luka i naknade za izdavanje zrakoplovne karte u iznosu od 1.190 kn
- cijena paket-aranžmana uključuje:
 - prijevoz zrakoplovom prema programu
 - transfere autobusom
 - zračna luka London Heathrow- hotel- zračna luka Heathrow London
 - panoramski razgled grada autobusom i pješice

³⁴ Ora tours, <https://oratours.hr/europska-putovanja/london/>, 20.2.2022.

- smještaj u hotel Royal National 3* u centru grada na osnovi 3 noćenja s engleskim doručkom u dvokrevetnoj sobi
 - voditelja putovanja na hrvatskom jeziku tijekom putovanja
 - organizaciju i pripremu putovanja
 - osiguranje jamčevine i osiguranje od odgovornosti
- Cijena paket-aranžmana ne uključuje:
 - obavezne pristojbe zračnih luka 1.190 kn (iznos je promjenljiv do dana izdavanja zrakoplovnih karata)
 - doplatu za jednokrevetnu sobu 1.290 kn
 - ulaznice za lokalitete i objekte koji se posjećuju, a nisu navedeni u cijeni aranžmana
 - fakultativne izlete
 - obroke koji nisu uključeni u cijenu
 - putno osiguranje i rizik od otkaza putovanja (preporučuje se).

Prilog 3. Program putovanja turističke agencije Oratours d.o.o. za London

PROGRAM PUTOVANJA:

1. dan | ZAGREB – LONDON

Sastanak putnika u zračnoj luci Franjo Tuđman kod šaltera informacija na odlaznom terminalu, 2 sata prije leta (svi letovi su navedeni ispod programa) gdje će Vam voditelj putovanja podijeliti putnu dokumentaciju. Prijava za let za London. Po slijetanju u London slijedi transfer do grada te panoramski razgled grada: Kensington gardens, Albert Memorial, Royal Albert Hall, Hyde Park, Westminsterška opatija, Parlament, Big Ben, London Eye, Trafalgar Square... Smještaj u hotel i kraći odmor. Šetnja s voditeljem putovanja pokraj British museuma do centra večernjeg života Londona. Povratak u hotel. Noćenje.

2. dan | LONDON – izlet u Greenwich

Doručak. Predlažemo poludnevni izlet brodom po rijeci Temzi do Greenwicha kojim prolazi nulti meridijan, a Greenwich je poznat i po kraljevskim muzejima, najvećem pomorskom muzeju i opservatoriju. Na Greenwich marketu isprobat ćemo specijalitete svjetskih kuhinja po povoljnim cijenama. Slobodno poslijepodne. Predlažemo odlazak u Tower of London (najstarija kraljevska rezidencija u kojoj se čuvaju kraljevski dragulji – jedna od TOP atrakcija Londona), šetnju preko Tower Bridgea južnom obalom Temze, tzv. Queenswalk do jednog od najstarijih pubova u Londonu koji su posjećivali Shakespeare i Charles Dickens te do replike gusarskog broda Golden Hinde kojim je Sir Francis Drake u 16. st. Oplovio svijet. Šetnja vodi do Shakespearova kazališta – The Globe Theatre, Tate Modern galerije i preko Milenijskog mosta do predivne katedrale St. Paul kojom dominira 108m visoka kupola, druga po veličini nakon one Sv. Petra u Vatikanu. Slobodno vrijeme. Navečer predlažemo odlazak na neku od čuvenih kazališnih predstava na londonskom West Endu. Povratak u hotel. Noćenje.

3. dan | LONDON

Doručak. Razgled grada pješice i javnim gradskim prijevozom. Prošetat ćemo po Whitehallu, gdje su smještena vladina ministarstva, vidjeti Parlament i satnu kulu Big Ben, Downing street gdje se nalazi službena rezidencija britanskog premijera, slikati se uz nepomičnu kraljičinu stražu na Horse Guard Parade, prošetati St. James parkom do kraljevske rezidencije Buckingham Palace. Posjetit ćemo najveći londonski trg Trafalgar Square na kojem se nalazi Nacionalna galerija sa svjetski poznatim majstorima likovne umjetnosti. Napravite vožnju na poznatom kotaču London Eye i doživite London sa 137m visine. Slobodno poslijepodne. Predlažemo odlazak u čuveni muzej voštanih figura – Madame Tussauds, najstariji muzej voštanih figura na svijetu. Prošetajte najpoznatijom europskom shopping ulicom Oxford Street, posjetite robne kuće Selfridges i Primark, a svakako preporučamo i šetnju raskošnom Regent ulicom u kojoj se nalazi i Hamleys – jedna od najvećih prodavaonica dječjih igračaka u svijetu na čak 7 katova. Navečer predlažemo zajednički odlazak u tradicionalni pub. Kušajte čuveni fish&chips uz nezaobilazno pivo. Povratak u hotel. Noćenje

4. dan | LONDON – ZAGREB

Doručak. Za ljubitelje muzeja predlažemo poznati British Museum, muzej povijesti koji se nalazi u blizini našeg hotela ili posjetite muzeje u četvrti Kensington, prema vlastitim afinitetima koji se nalaze jedan do drugog: Prirodoslovni muzej, Victoria i Albert muzej te Muzej znanosti (ulaz besplatan). Transfer do zračne luke. Let za Zagreb. Kraj programa.

Raspored obilaska podložan je promjenama prema procjeni voditelja putovanja.

Izvor: Ora tours, <https://oratours.hr/europska-putovanja/london/>, 20.2.2022.

4.4. Usporedba ponuda odabranih turističkih agencija

Tablica koja slijedi prikazuje usporedbu prethodno predstavljenih ponuda putovanja u London na 4 dana preko tri različite turističke agencije u Hrvatskoj – dvije sa sjedištem u Zagrebu i jednom u Osijeku. Vidljivo je da su sva tri paketa aranžmana slična. No, turistička agencija Integral jedina je koja daje mogućnost vezanog leta iz više gradova i uključuje odsjedanje u hotelu sa četiri zvjedrice. Taj paket - aranžman, organiziran povodom dočeka Nove godine je najskuplji. Kod sve tri turističke agencije potrebna je nadoplata zrakoplovnih pristojbi. Programi putovanja, raspisani po danima, također se mnogo ne razlikuju. Uključuju posjete i razgledavanje istih lokacija i znamenitosti, engleski doručak te uključuju iste fakultativne izlete. Cijene tih izleta niti kod jedne od tri turističke agencije nisu uključene u cijenu putovanja. Na klijentu je da, temeljem financijskih mogućnosti ili nekih drugih obilježja turističke agencije, dobrih recenzija ili preporuka prijatelja i poznanika i sl. odluči čiju ponudu odabrati.

Tablica 3 Usporedba turističkih agencija

UKLJUČENO U PONUDU	Integral Zagreb	Mondo travel Zagreb	Oratours d.o.o. Osijek
Sjedište u Zagrebu	√	√	
Trajanje putovanja - 4 dana	√	√	√
Prijevoz zrakoplovom	√	√	√
Nekoliko termina putovanja	√	√	√
Mogućnost vezanog leta iz više gradova	√		

Zrakoplovne pristojbe uključene u cijenu				
Odsjedanje u hotelu s 4*		√		
Odsjedanje u hotelu s 3*			√	√
Voditelj putovanja na hrvatskom jeziku		√	√	√
Uvjet - minimalan broj prijavljenih putnika				
Cijena	redovna	3.990 kn	od 2190 kn do 3390 kn	Od 2090 kn do 2390 kn
	first minute	3.790 kn	Od 1990 kn do 3190 kn	od 1890 kn do 2090 kn

Izvor: vlastita izrada

5. ZAKLJUČAK

Turistička ili putnička agencija je gospodarstvena organizacija čija se osnovna djelatnost sastoji od organiziranja i prodaje putovanja i boravka te pružanja drugih usluga putnicima i sudionicima turističkog prometa. Iznimno je važna iz razloga što je olakšala putovanje, te su ljudi zahvaljujući turističkim agencijama počeli masovnije putovati. Svojima paket aranžmanima potencijalnim klijentima omogućavaju i nude putovanja po mnogo povoljnijoj cijeni od one koju bi platili da usluge uključene u isti kupuju pojedinačno.

Prema Državnom zavodu za statistiku godine 2021. u Republici Hrvatskoj posluje preko 1000 turističkih agencija, sa preko 4000 zaposlenih, koje organiziraju putovanja po Hrvatskoj, ali i po cijelome svijetu. Zemlja u koju su najviše putovali je Italija, zatim Francuska, Slovenija, Bosna i Hercegovina, Austrija, Njemačka, Turska, Mađarska, Češka, Belgija te Srbija. Iako Ujedinjeno Kraljevstvo nije među prvih jedanaest zemalja u koju su turisti iz Hrvatske putovali u 2020. godini, broj hrvatskih turista koji ga posjećuju relativno je velik. Najposjećeniji je London, koji je glavni i najveći grad, a ujedno i najmnogoljudiji. Najveći je industrijski i trgovački grad Velike Britanije, najveće kulturno i turističko središte ne samo svoje države nego i cijele Europe, a također je najveće i vodeće poslovno središte kontinenta. Veliki broj turista privlači svojim znamenitostima, koje su jedne od najpreznatljivijih u cijelome svijetu. Upravo su one u 2019. godine dosegnule broj posjetitelja od skoro 7,5 milijuna. No, u 2020., kao i u 2021. godini, taj se broj zbog utjecaja Covid-19 znatno smanjio. Ukupan broj posjetitelja u 2019. godini procjenjuje se na 21 milijun. Najviše ih je bilo iz Sjedinjenih Američkih Država.

Kako bi se ispunio cilj rada, analizirane su tri turističke agencije u Republici Hrvatskoj i njihove ponude za posjetu Londonu. Kako bi bilo moguće usporediti ponude, odabrane su ponude četverodnevno posjeta Londonu, a uključuju avion kao prijevozno sredstvo. Analiza i usporedba pokazale su da su ponude odabranih agencija vrlo slične, te da agencije u ponudi imaju gotovo iste elemente i sadržaje. Stoga je zaključeno da je na klijentu da odluku o tome koju agenciju odabrati donese temeljem drugih elemenata kao što su preporuke prijatelja i poznanika, recenzija i dr.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Gööck R., Glavni gradovi Evrope, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1972.
2. Hunt L., Pick C., Leapman M., Eyewitness Travel Guides – London, Profil, Zagreb 2003.
3. Pirjevec B., Kesar O., „Počela turizma“, Mikrorad, Zagreb, 2002.
4. Vukonić, B., Turističke agencije, Mikrorad, Zagreb, 2003.
5. Vukonić, B., Keča K., Pukšar I., Turističke agencije, VPŠ Libertas, Zagreb, 2015.
6. Žmegač Viktor, Portreti gradova, Matica hrvatska, Zagreb 2019.
7. Williams R., Top 10 London, Mozaik knjiga, Zagreb 2010.

Časopisi:

1. Čaplar A., London - kraljevski megapolis na rijeci Temzi, Meridijani, 2011., br. 158.

Internetske stranice:

10. Britannica, <https://www.britannica.com/place/London-Eye>, 22.3.2022.
11. City of London, <https://www.cityoflondon.gov.uk/things-to-do/tourism-trends-and-strategies/tourism-statistics>, 15.3.2022.
12. City of London, <https://www.cityoflondon.gov.uk/assets/Things-to-do/city-attractions-monitor-q3-2021.pdf>, 10.3.2022.
13. DZS, https://mint.gov.hr/UserDocsImages/2021_dokumenti/DZS_putnicke_agenc-2020.pdf, 6.4.2022.
14. Integral Zagreb: O nama, <https://www.integral-zagreb.hr/hr/o-nama>, 3.1.2022.
15. Integral, <https://www.integral-zagreb.hr/hr/nova-godina-london-4-dana>, 3. 1. 2022.
16. London Eye, <https://www.londoneye.com/our-company/about-us/>, 22.3.2022.
17. LondonDatastore, <https://data.london.gov.uk/dataset/number-international-visitors-london>, 15.3.2022.

18. Mondo travel, <https://www.mondotravel.hr/>, 17. 9. 2021.
19. Mondo travel, <https://www.mondotravel.hr/london-last-minute>, 20.2.2022.
20. Ora tours, <https://oratours.hr/europska-putovanja/london/>, 20.2.2022.
21. Statista, <https://www.statista.com/statistics/487498/nights-spent-by-overseas-visitors-london-united-kingdom/>, 12.4.2021.
22. Zakon o pružanju usluga u turizmu, Narodne novine 130/17, 25/19, 98/19, <https://www.zakon.hr/z/343/Zakon-o-pru%C5%BEanju-usluga-u-turizmu>, 18.03.2022.

POPIS ILUSTRACIJA

Slike:

Slika 1. Agencija Thomasa Cooka	9
Slika 2. London	18
Slika 3. London Eye	23
Slika 4. Houses of Parliament	25
Slika 5. Big Ben.....	26
Slika 6. Tower Bridge.....	27
Slika 7. Tower of London.....	28
Slika 8. Buckingham palace	29

Grafikoni:

Grafikon 1. Domaći turisti prema stranim zemljama posjeta na putovanjima u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2020. godini.....	11
Grafikon 2. Struktura domaćih posjetitelja na jednodnevnim putovanjima prema zemlji posjeta u organizaciji hrvatskih turističkih agencija u 2020. godini	12
Grafikon 3. Strani turisti prema zemlji prebivališta na putovanjima u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih putničkih agencija u 2020. godini.....	13
Grafikon 4. Struktura noćenja turista prema vrstama turističkih smještajnih objekata u Hrvatskoj u organizaciji hrvatskih turističkih agencija u 2019. i 2020. godini.....	14
Grafikon 5. Posjeti turističkim atrakcijama 2010. – 2021. godine (u milijunima).....	22
Grafikon 6. Noćenja prekomorskih turista od 2009. do 2019.	31

Tablice:

Tablica 1. Broj dolazaka i noćenja od 2010. do 2020. godine	30
Tablica 2. Broj noćenja i dnevnih posjeta u 2019. i 2020. godini	30
Tablica 3. Usporedba turističkih agencija	42