

ВИСОКА ПОСЛОВНО ТЕХНИЧКА
ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА
УЖИЦЕ

Предмет:
**ХОТЕЛСКО
И АГЕНЦИЈСКО
ПОСЛОВАЊЕ**

мр Радомир Стојановић

2015 година



ТУРИЗАМ
као сложена и
разноврсна делатност

угоститељство

туристичке
агенције

бројне остале
делатности

хотелијерство

ресторатерство

УГОСТИТЕЉСТВО

- део туризма
- услужна привредна делатност
- ШТА нуди? Услуге:

исхране



пића



смештаја



УГОСТИТЕЉСТВО

- **КАКО** се пружању наведене услуге? Примена посебних техника карактеристичних за
 - хотелијерско и
 - ресторатерско пословање
- **сложена** делатност јер обухвата послове:
 - производног (припрема јела, напитака...)
 - услужног
 - трговинског
 - организационог
 - рекреативног
 - здравственог карактера

УГОСТИТЕЉСТВО

- **ПОДЕЛА** (различити критеријуми)
 - хотелијерство / ресторатерство (процес рада)
 - опште / туристичко уг. (потрошачи)
 - стално / сезонско пословање (време)
 - пролазно / пансионско уг. (дуж. боравка)
 - стационарно / покретно уг. (место)
 - отвореног / затвореног типа (доступност)
 - комерцијално / некомерцијално уг. (зарада)
 - самостални (независни) / у саставу ланца

УГОСТИТЕЉСТВО

Дефинисање УГ.

делатност која се бави
припремом и продајом
јела и пића

+

издавањем

опремљених соба (смештајних јединица)
за ноћење (дужи или краћи боравак)

КАКО ? На посебан тј. **угоститељски начин!!!!**

ПОЈАМ ХОТЕЛИЈЕРСТВА

– **део** угоститељства

– угоститељска привредна делатност која пружа услуге смештаја. Уз смештај, пружа и услуге исхране и пића

– **смештај**: **обавезни** елеменат

– **исхрана и пиће**: **нису обавезни** елеменат

(углавном се укључујују услуге хране и пића али може и без њих – нпр. хостели, апартмани преноћишта...)

ПОЈАМ ХОТЕЛИЈЕРСТВА

– суштина:

просторна и функционална обједињеност
услуга смештаја, исхране и пића

у оквиру једне целине,
остварити потпуну угоститељску услугу
са различитим комбинацијама
услуга смештаја, исхране и пића

да туриста
може на једном месту
да задовољи своје одређене потребе

РЕСТОРАТЕРСТВО – појам

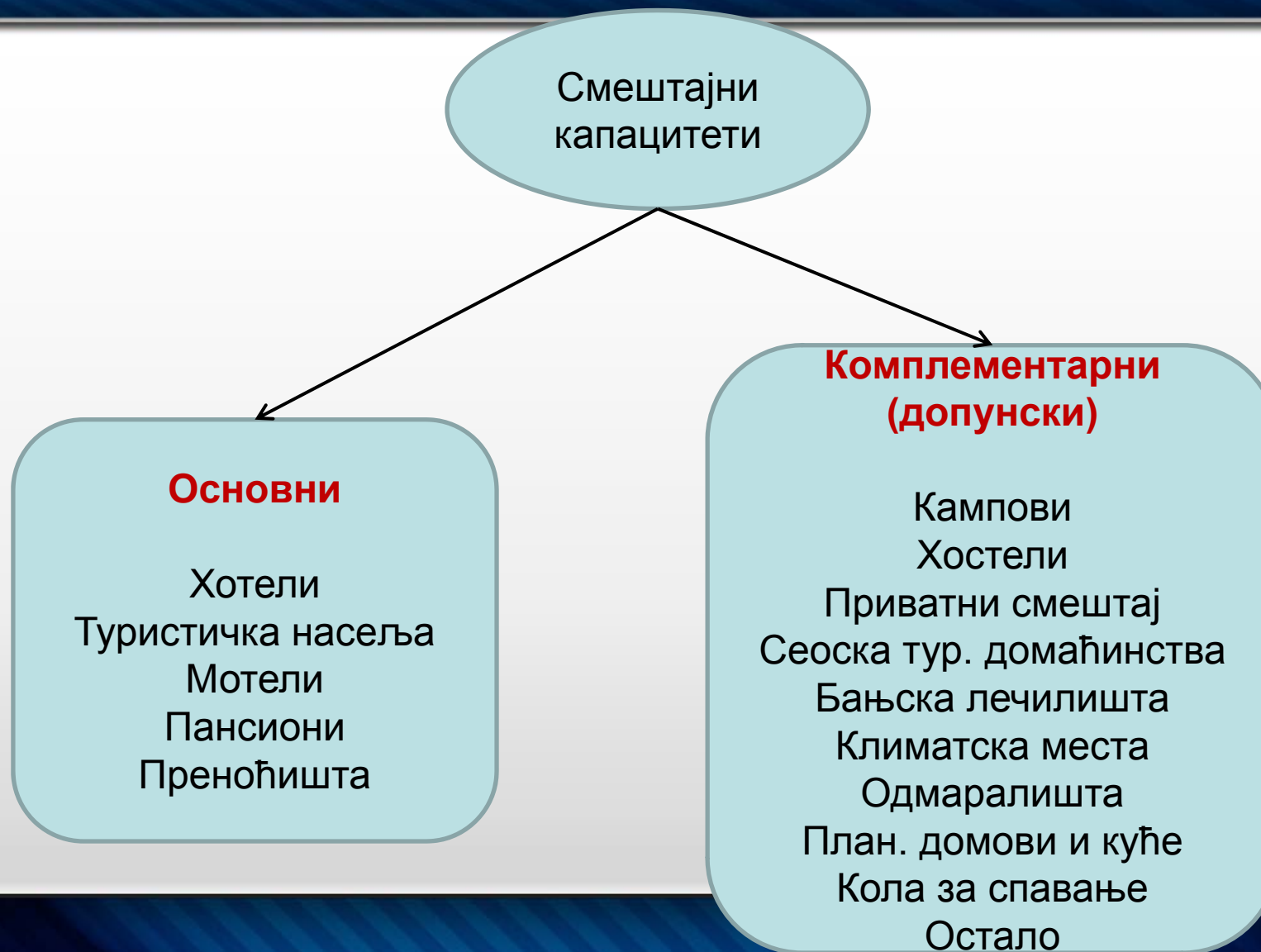
– само услуге исхране и пића, без смештаја

– ШТА? Припрема,
производња и
услуживање

ЧЕГА? Хране,
пића и
напитака

– углавном послују током целе године, уједна-
ченим интензитетом, уз одређен раст/пад
промета у појединим деловима године

СМЕШТАЈНИ КАПАЦИТЕТИ



ХОТЕЛИ

угоститељски објекат за
смештај и доручак,
али који може да пружа још и
комплетну услугу исхране,
као и друге услуге

Шта се изнајмљује у хотелу?

Собе а не лежаји

(за разлику од нпр. хостела)

минимално: 10 смештајних јединица

ПОДЕЛА ХОТЕЛА

- величина (према броју соба)
 - мали (до 100–150)
 - средњи (100–300, 150–400)
 - велики (од 300, од 400 соба)
- локација
 - градски / бањски / приморски / планински...
- време рада
 - целогодишњи / сезонски

- грађевинске карактеристике
по хоризонтали / по вертикали



- грађени да буду хотели /
грађени са другом наменом



- грађевинске карактеристике
послују у једном објекту /
послују у више објеката (депаданси...)
- зарада
комерцијални / некомерцијални
- према садржају услуга
гарни хотели / “класични” хотели
- пословни приступ
пословни / конгресни / одмаралишни...

УНУТРАШЊА ОРГАНИЗАЦИЈА ПРОСТОРА У ХОТЕЛИМА

пријемни део
смештајни (високи) део
услужно-производни део
економско-технички део
административни део
паркинг простор

МОТЕЛИ

смештај, исхрана и пиће +
бензинска пумпа, ауто сервис
уз саобраћајницу изван насељеног места
за краће задржавање гостију
паркинг за возила госте
минимално 7 смештајних јединица



ТУРИСТИЧКО НАСЕЉЕ

смештај, исхрана и пиће
централна рецепција
спортски, забавни, рекреативни и други
садржаји и објекти

минимално 25 смештајних јединица

апартманско насеље
турист. насеље са минимум 80% апартмана

КАМП

смештај на **отвореном** простору
коришћење **покретне** опреме
смештај у **стационарним** објектима
(камп приколице
камп кућице
бунгалови)

паркирање моторних возила гостију
минимално 15 камп парцела

КАМП (наставак)



КАМП (наставак)

кампиралиште

највише 30% стационарних објеката

кампинг одмориште

највише 30 кампинг парцела за привремено
постављање покретне опреме

ПАНСИОН

смештај, исхрана, пиће
за **дужи боравак**
минимално 5 смештајних јединица

ПРЕНОЋИШТЕ (КОНАЧИШТЕ, КОНАК)

смештај а може и исхрана и пиће

ОДМАРАЛИШТЕ

одмор и рекрација
посебних категорија корисника
(деца, омладина, студенти, запослени...)

ШТА:

само смештај/ смештај, исхрана, пиће

ЗА КОГА:

само за чланове и осниваче
може и за трећа лица

ХОСТЕЛ

смештај у **вишекреветним собама**
могу и **кревети на спрат**
максимално 1 лежај на 4 квадратна метра
размак између кревета 0,75 метара

исхрана и пиће: може али не мора
чување гостинских ствари: обавезно



КУЋА

кућа са сопственим двориштем
издаје се као целина
смештај а може и исхрана и пиће
могућност да гости сами припремају храну

АПАРТМАН

део куће или стамбене зграде
смештај а може и исхрана и пиће
могућност да гости сами припремају храну

СОБА

(као засебан угоститељски објекат)
део стамбене зграде, куће или стана
смештај а може и исхрана и пиће

СЕОСКО ТУРИСТИЧКО ДОМАЋИНСТВО

један објекат или група објеката
само смештај /смештај+ исхрана + пиће

ГДЕ: у руралном окружењу са елементима
локалне средине и наслеђа

СЕОСКО ТУРИСТИЧКО ДОМАЋИНСТВО (наставак)



ЛОВАЧКА ВИЛА

смештај, исхрана и пиће
најмање 5 смештајних јединица
смештај а може и исхрана и пиће

ЛОВАЧКА КУЋА

у природном окружењу у **ЛОВИШТУ**
само смештај /смештај+ исхрана + пиће

ЛОВАЧКА КОЛИБА

за смештај гостију у **ЛОВИШТУ**, удаљен од
комуникација и насеља, за краће задржавање

ОСТАЈЕ ВРСТЕ СМЕШТАЈНИХ ОБЈЕКТА

СПАВАЋА КОЛА КОЛА СА ЛЕЖАЈЕВИМА



СМЕТАЈ НА БРОДОВИМА – БРОДСКЕ КАБИНЕ



ВРСТЕ СМЕШТАЈНИХ ЈЕДИНИЦА

СОБА
(са и без купатила)

ПОРОДИЧНА СОБА

АПАРТМАН

КАМП ПАРЦЕЛА

ПРОПИСИ

од значаја за хотелијерство
(www.mtt.gov.rs)

- **Закон** о туризму Р.Србије
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 36/09...93/12, 84/2015)
- **Правилник** о минимално техничком и санитарно хигијенским условима за пружање услуга у **домаћој радиности и сеоским туристичким домаћинствима** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 48/12)

- **Правилник о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања услуга, раврставању угоститељских објеката, минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10 и 48/12)

- **Правилник о минимално техничком и санитарно хигијенским условима за уређење и опремање угоститељских објеката**
(“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10 и 48/12)
- **Одлука о боравишној такси**
(доноси општина/град)

- **Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12) са:
 - **Стандардима за разврставање хотела,**
мотела,
туристичких насеља,
кампова...
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12)

- **Правилник о стандардима за категоризацију угоститељских објеката за смештај** (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12) са:
 - Стандардима за разврставање **сеоских турист. домаћ.** (прил. бр. 10а)
 - кућа** (прилог бр. 8)
 - апартмана** (прилог бр. 9)
 - соба** (прилог бр. 10)
- (“Сл. гласник Р. Србије” бр. 41/10...99/12)

КАТЕГОРИЗАЦИЈА УГОСТИТЕЉСКИХ ОБЈЕКТА

ШТА СЕ КАТЕГОРИЗУЈЕ?

САМО НЕКИ ОД СМЕШТАЈНИХ ОБЈЕКТА
ХОТЕЛИ, МОТЕЛИ, КАМПОВИ, ПАНСИОНИ,
ТУРИСТИЧКО НАСЕЉЕ, ЛОВАЧКА ВИЛА

+

СОБЕ, АПАРТМАНИ, КУЋЕ ЗА ИЗДАВАЊЕ

+

СЕОСКА ТУРИСТИЧКА ДОМАЋИНСТВА

ЗАШТО КАТЕГОРИЗАЦИЈА?

УРЕЂЕЊЕ ПОСЛОВАЊА УГОСТИТ. ОБЈЕКТА

УВОЂЕЊЕ ОДРЕЂЕНИХ СТАНДАРДА

УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГА

ЗАШТИТА ПОТРОШАЧА

МОГУЋНОСТ КОНТРОЛЕ ПОСЛОВНИХ ОПЕРАЦ.

ШТА СЕ НЕ КАТЕГОРИЗУЈЕ?

ОСТАЛИ СМЕШТАЈНИ ОБЈЕКТИ
(ХОСТЕЛИ, ПРЕНОЋИШТА, ОДМАРАЛИШТА...)

+

УГОСТИТ. ОБЈЕКТИ ЗА
ИСХРАНУ И ПИЋЕ

КО ВРШИ КАТЕГОРИЗАЦИЈУ?

НАДЛЕЖНО **МИНИСТАРСТВО**

+

ЛОКАЛНА САМОУПРАВА
(**ОПШТИНА/ГРАД**)





Пример како локална самоуправа подстиче и промовише категоризацију и рад приватног смештаја за издавање туристима



ПОНУДИМО ДУХ БАНАТА

Имате слободну собу, апартман или кућу
и желите да је изнајмљујете ?

То је одлична прилика да се искористи вишак животног простора,
остваре приходи и започне развој сеоског туризма у вашем месту.

Пријавите се за категоризацију смештајних капацитета
и учините свој смештај делом туристичке понуде.
Панчева, који ће на тај начин постати видљив и лако доступан путем
различитих промотивних брошура и интернет презентација.

Детаљне информације у вези са поступком категоризације
можете добити у просторијама месне заједнице у вашем
насељеном месту, као и у Градској управи града Панчева,
Секретаријату за привреду и економски развој,
Одељењу за развој села и рурални развој,
канцеларија III/304, тел: 308-752,
сваког радног дана од 7.30 до 15.30 сати.



Пројекат
"Подршка локалне самоуправе
Панчева развоју сеоског туризма"



**пример како
локална самоуправа
подстиче развој
сеоског туризма и
приватног смештаја
(јавни позив
града Панчева
за категоризацију
овог вида смештаја)**



ПРИМЕР КАКО **ЛОКАЛНА САМОУПРАВА ПОДСТИЧЕ РАЗВОЈ И **КАТЕГОРИЗАЦИЈУ** СЕОСКОГ ТУРИЗМА И ПРИВАТНОГ СМЕШТАЈА**

ознаке за категоризоване објекте
металне табле (министарство)
или
налепнице (општине/градови)



КАТЕГОРИЗОВАНИ СМЕШТАЈНИ ОБЈЕКТИ У Р. СРБИЈИ

објеката: 354

смештајних јединица: 17.581

лежајева: 29.609

98 гарни хотела

209 хотела

6 кампова

12 мотела

3 пансиона

5 турист. насеља

6 апарт хотела

ОБЛИЦИ РАСТА И РАЗВОЈА ХОТЕЛСКИХ ПРЕДУЗ.

- ❖ **ДИРЕКТНО ИНВЕСТИРАЊЕ**
гринфилд инвестиције (изградња новог објекта—потпуна слобода код одлуч. али и недовољно знање о локалном тржишту и његовим специфичност.)
- заједничка улагања** (подела ризика али и могућност несугласица партнера)
- мерџери и аквизиције** (спајање равноправних субјеката, преузимање и припајање)

❖ УГОВОРНИ И ДРУГИ АРАНЖМАНИ (основа: контрола пословних активности)

франшизинг

уговор о закупу (објекат се закупује од власника на одређено време)

уговор о менаџменту (менаџмент компанија управља објектом уз одређену накнаду *management fee*, док остатак прихода припада власнику објекта)

ТРЕНДОВИ У ПОСЛОВАЊУ ХОТЕЛСКИХ ПРЕДУЗЕЋА

- ❖ прилагођавање захтевима тржишта
- ❖ оријентација на међународно пословање односно ширење пословања на страна тржишта (са посебним акцентом на међународне хотелске ланце)

очигледан процес РАЗДВАЈАЊА

власништва над хотелима од
функције управљања хотелом



ХОТЕЛСКИ ЛАНЦИ

систем међусобно повезаних хотела који
послују под **препознатљивим именом**
(марком) и **јединственим стандардима**
пословања и пружања услуга



зашто хотелски ланци?

- раст тражње за хотелским услугама
- да се обезбеди **униформна услуга широм света**, без обзира на локацију
- да се обезбеди **већа ефикасност** пословањ
- **увођење више марки** чиме се **понуда диференцира** према захтевима потрошача
- економија обима

- **почетак**: 1919 година ХИЛТОН
- око 3.000 хотелских ланаца са најмање 10 хотела у ланцу (Европа, САД, Канада)
- 60% америчких хотела је у неком од ланаца (крајем 90-их година XX века)

подела хотелских ланаца на:

а) **корпоративне ланце**

препознатљиви су по јакој марки или маркама-брендovima.

КО управља овим ланцима?

-они сами

-ангажују се посебне менаџмент
компаније

Могу и да развијају више брендова за различите сегменте туриста.

карактеристике пословања корпорат. ХЛ

изразита

учесталост промена кроз:

- преузимања
- спајања
- куповину целог ланца
- куповину дела ланца
- прелазак ланца из једне врсте у другу врсту

б) добровољне ланце
услуге глобалног маркетинга,
резервације независним хотелима
посебно оним у националним оквирима,
сарадња са авио компанијама,
саветодане услуге
услуге тренинга

пример: [Leading Hotels of the World](#)

в) **управљачке компаније**
високостручне компаније (компаније за менаџмент) које, **уз одређену надокнаду управљају:**

- независним хотелима
- својим маркама
- маркама у саставу хотелских ланаца

Могу и да имају **свој акцијски капитал**
у ланцима којима управљају

(...наставак)

накнада управљачким компанијама:

- основна надокнада (1%–3% од укупног прихода)
- накнада за маркетинг и продају (1%–3% од укупног прихода или прихода од смештаја)
- стимулативна накнада (до 10% од бруто оперативне добити)

Хотелски ланци могу и да развијају више брендова за различите сегменте туриста

Best Western 1 ланац 1 марка

Accor 1 ланац 13 марки
(имена марки се не везују
за име ланца – Sofitel, Ibis,
Novotel, Mercure...)

Mariot 1 ланац 13 марки

пример :Глобал хајат корпорација
(Global Hyatt Corporation)

Хајат Риџенси (за пословне госте, објекти су средње величине)

Хајат Рисорт (за одмор и рекреацију, у туристичким местима)

Парк Хајат (луксузни објекти, мањи и интимнији)

Гранд Хајат (велики луксузни објекти, са салама за конференције и сл.)

Андаз (нова марка-бренд, од 2007 год.)

највећи хотелски ланци

Интерконтинентал хотел груп (ИХГ)
Inter Continental Hotel Group (IHG)

4.437 хотела са 647.161 соба
(у 2011 години)

највећих 10 хотелских ланаца има
35.652 хотела са 4,35 милиона соба
(у 2011 години)

ИХГ, Хилтон, Виднам, Мериот, Акор,
Чоис хотелс, Старвуд, Бест Вестерн,
Карлсон хоспиталити, Хајат

највећи хотелски ланци

у Немачкој: TUI Group

у Великој Британији: IHG

у Шпанији: SolMelia
NH Hotels

у Француској: Accor
Luvre Hotels

предности пословања у оквиру хотелских ланаца

- стандардизација услуга је лакше спроводљива него код независних хотела
- могућност прерасподеле запослених и руководећег кадра (из хотела у хотел)
- већа препознатљивост на тржишту
- могућност рационализације а самим тим и смањења трошкова

ОСНОВНЕ ОБАВЕЗЕ ХОТЕЛИЈЕРА

– видно истаћи:

назив,

врсту,

(категорију) и

радно време објекта (придржавати се наведеног радног времена)

– утврдити и публиковати:

днедни ред,

ценовник и

инвентарску листу

- издати рачун госту
- у рачуну обавезно посебно исказати износ боравишне таксе
- водити књигу долазака гостију
- имати књигу жалби
- пословати у складу са правилима струке (Пословне узансе у угоститељству)

КАПАЦИТЕТ СМЕШТАЈНОГ ОБЈЕКТА

како се изражава?

- смештајни део: број **соба** и **лежаја**
- просторија за услуживање: број **седишта**
- капацитет кухиње: број **оброка** који може да се припреми у јединици времена
- капацитет вешераја: **веш (у кг)** који може да се опере у јединици времена
- паркинг простор (гаража): број **паркинг места**

МАКСИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ

максимална попуњеност/искоришћеност
СВИХ капацитета у јединици времена;
само теоретски, **неоствариво** у пракси
(нпр: укупан број соба \times 365)

РАДНИ КАПАЦИТЕТ

реално остварив обим промета у пракси
нпр: (укупан број соба \times 365) –
смена гостију, вансезона,
реновирање, кварови, чишћење

ОПТИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ
обим промета при коме су
трошкови пословања најнижи
најповољнији однос: утрошеног/створеног

МИНИМАЛНИ КАПАЦИТЕТ
значајно смањена способност објекта
да оствари одређен обим промета

СТЕПЕН ИСКОРИШЋЕНОСТИ КАПАЦИТЕТА

однос
оствареног према могућем учинку
посматраног у јединици времена
(сат, дан-кафана, ресторан
дан, месец, година-смештајни део)

пример

капацитет хотела: 150 соба
остварено ноћења: 41.237 ноћења
 $150 \times 365 = 54.750$ (максималан капацитет)
 $41.237 : 54.750 = 75,31\%$

СТЕПЕН
искоришћености капацитета
изражава се у



формула:
остварен број ноћења /
могући број ноћења x 100

СТЕПЕН ИСКОРИШЋЕНОСТИ КАПАЦИТЕТА

– мерено бројем соба:

бр. **ИЗНАЈМЉЕНИХ** соба / бр. **РАСПОЛОЖ.** соба



– мерено бројем ноћења:

бр. **ОСТВАРЕНИХ** ноћења / бр. **МОГУЋИХ** ноћ.



– ПОКАЗАТЕЉИ УСПЕШНОСТИ ПОСЛОВАЊА

просечна цена собе

(Average Room Rate–Average Daily Rate–ADR)

ADR =приход од соба/број продатих соба

–приход по расположивој соби

(Revenue per Available Room–REVPAR)

REVPAR=приход од соба/број
расположивих соба

- просечан приход по једном ноћењу
(приход од ноћења / број ноћења)
- однос прихода од јела: прихода од пића
- просечан приход по једном менију
(приход од менија / број гостију)
- приход по месту за седење по дану
(укупан дневни приход / број места)

храна и пиће

- приход од хране и пића / број запослених
- укупан број оброка / број сати рада
- укупан трошак рада / послужени оброци

смештајни део

- приход од смештаја / број запослених
- број ноћења / број запослених
- бруто промет / број запослених
- реализовани сати рада / потребни сати

– ТРЕНДОВИ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ

у директној вези/зависности од трендова
на међународном туристичком тржишту
односно променама
у обиму и структури туристичке тражње
и
технолошким развојем:

- индивидуализација тражње
- туристи су искуснији, пробирљивији,
захтевнији и информисанији
- демографске промене
- туристи траже очувану природу

- **МОТИВИ**: здравље, рекреација, велнес, авантуризам, посебна интересовања
- развој и примена савремене **информационе** технологије
- стандардизација процеса рада
(уједначавање услова пословања)
- путовања: **краћа а чешћа**
- израженији захтеви за **безбедност** туриста
- појачана **конкуренција**

трендови у хотелијерској делатности

- раст значаја **online** претраживања
- раст значаја **online** резервисања
- раст значаја **online** рецензија

- резервације путем мобилних уређаја
- важност комуникац. на **друштв. мрежама**

- концентрација** (заоштрав. конкуренције, значај партнерског односа, раст значаја хотелских ланаца; неопходност удружив. и сарадње између малих и независних хотелијера, поготово у домену промоције)

трендови у хотелијерској делатности

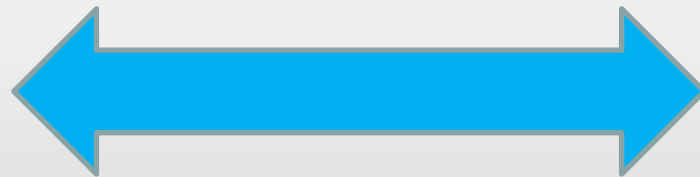
- увођење **чистих и еколошких технологија**
- алтернативни извори енергије
- **”зелени”** и **”еко”** хотели
- тзв. **”паметне собе”** (уштеде струје, воде, грејања; сензори, кодиране картице...)
- **”спа”** хотели
- пословање базирано на **догађајима** (манифестације, конгреси, скупови...)
- **буџет хотели** ван центра града
- **луксузни хотели** у познатим дестинацац.

трендови у хотелијерској делатности

- дизајн и казино хотели, као и хотели за поједине циљне групе туриста
- тајм шеринг
- ”брод хотели”
(за истражививање морских дубина)
- хотели будућности:
свемирски хотели, хотел авиони

ПОСЛОВАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА

КАКО
ПОВЕЗАТИ
ТУРИСТИЧКУ ПОНУДУ
И
ТУРИСТИЧКУ ТРАЖЊУ?



КО

ће да **повеже** туристичку понуду и тражњу?

ће да **приближи** носиоце т.тражње (туристе) са носиоцима т. понуде (хотели, дестинације, атракције, разгледања...)?

КО

ће да **организује – “упакује”**
КОМПЛЕТНУ УСЛУГУ ПУТОВАЊА И
БОРАВКА ТУРИСТЕ ?



ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА

ПРИВРЕДНО ДРУШТВО,
ПРЕДУЗЕТНИК,
ДРУГО ПРАВНО ЛИЦЕ ИЛИ
ОГРАНАК СТРАНОГ ПРАВНОГ ЛИЦА
КОЈЕ ОБАВЉА
ДЕЛАТНОСТ ТУРИСТ. АГЕНЦИЈА
ПОД УСЛОВИМА
ПРОПИСАНИМ ЗАКОНОМ

Закон о туризму,
Сл. гласник Р.Србије 36/2009...84/2015

НОСИОЦИ ТУР .
ПОНУДЕ

ТУРИСТИЧКА
АГЕНЦИЈА

ТУРИСТА

шта **нуди**?

шта **ради**?

шта **тражи**?

Одређене
услуге

посредује
између
т.понуде и
и туриста

производ/услугу
који ће задовољити
неку његову потребу
или решити неки проблем

ШТА

ТАЧНО РАДИ ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА
(КОЈЕ СВЕ ПОСЛОВЕ ОБАВЉА?)

ОРГАНИЗУЈЕ (КРЕИРА),
НУДИ И
РЕАЛИЗУЈЕ:

ТУРИСТИЧКА ПУТОВАЊА
(у земљи и иностранству)

И

ПУТОВАЊА УЧЕНИКА И
СТУДЕНАТА (због усавршав.
и учења језика)



ТРАНСФЕР (прихват и перевоз) пассажира



ТУРИСТИЧКА РАЗГЛЕДАЊА, УСЛУГЕ ТУРИСТИЧКИХ ВОДИЧА (организација и/или посредовање)



АВИО КАРТЕ, УЛАЗНИЦЕ (резервација и продаја)



Продаја
АВИО КАРТА
за цео свет



ВИЗЕ, ИЗНАЈМЉИВАЊЕ ВОЗИЛА И ПРЕВОЗНИХ СРЕДСТАВА, ЗАСТУПАЊЕ У ОСИГУРАЊУ ПУТНИКА (посредовање)

Rent a Car



МЕЊАЧКИ ПОСЛОВИ



ПОСРЕДОВАЊЕ У ПРУЖАЊУ
УСЛУГА ПРИВАТНОГ СМЕШТАЈА
И СЕОСКОГ ТУРИЗМА

ПРОДАЈА ТУРИСТИЧКИХ ПУБЛИКАЦИЈА...

ФУНКЦИЈЕ

ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ

❖ организациона



❖ посредничка



❖ промотивна



❖ информативно-
саветодавна



УТИЦАЈИ

туристичких агенција на туристичко тржиште

ПОЗИТИВНИ

- ослобађа туристе бриге око путовања
(преузимају ризик на себе)
- на раст туристичког промета
- на раст и развој нових дестинац. и нових
носилаца т. понуде
- ослобађа носиоце т. понуде у дестинац.
скупих активности маркетинга

НЕГАТИВНИ

- **снижавање цена** услуга у дестинацији или појединачном носиоцу понуде (преузимају ризик на себе)
- **недовољна искоришћеност** капацитета узетих унапред у закуп
- **концентрација** тражње (временска и просторна)

ДИЛЕМА:



ПУТНИЧКА
ИЛИ
ТУРИСТИЧКА
АГЕНЦИЈА?

прва туристичка агенција Томас Кук (Thomas Cook)– Енглеска

1845 г. организација комерц. путовања

1855 г. прво групно путовање у Европу

1866 г. прво прекоокеанско путовање

1868 г. систем хотелских купона (уместо
ношења готовине на пут)

1874 г. “Circular Note” претеча данашњег
путничког чека

1850 г. прва ТА у САД
Америкен Експрес–American Express

1888 г. Ask mr. Foster (САД)

1878 г. Chiari (Италија)

1884 г. Војаж Герц (Voyages Guerts) Белгија

1908 г. Куони (Kuoni) Швајцерска

1920 г. Чедок Чешка

прве туристичке агенције у Србији

1919 г. Огранак међународне компаније
Wagon Lits Cook

1923 г. ПУТНИК прва српска ТА
продаја железничких карата ван ж.
станица; иницијативна и
рецептивна делатност;
општа туристичка пропаганда;
ширење мреже пословница;
сарадња са иностраним хотелима...

1945 г. обнавља се ПУТНИК (као а.д.)

од 196... динамичан раст ТА (либерализац.
спољне трговине, раст стандарда,
путовања у иностранство, развој
домаћих тур-оператора)

ЈАТ ЕР ЛИФТ

ЛАСТА

ЦЕНТРОТРАНС

ИНЕКСТУРИСТ

ЈУГОТУРС...

од 1990 г. приватизација постојећих ТА
оснивање нових приватних ТА

ВРСТЕ ТА

- ПРЕМА КАРАКТЕРУ ПОСЛОВАЊА
емитивне (иницијативне)
рецептивне
комбиноване
- ПРЕМА ОРГАНИЗАЦИОНОМ ОБЛИКУ
без мреже пословница
са мрежом пословница
- ПРЕМА ПРОСТОРНОМ ОБУХВАТУ
локалне, регионалне
националне, међународне

-ПРЕМА ПРЕДМЕТУ ПОСЛОВАЊА !!!!!!!!!!!!!!!

а) **гросисти/туроператори/
организатори путовања**

формирају “**пакет аранжман**” на бази
закупа капацитета
(смештајних и превозних)
добиајући знатно повољније цене
него што то могу да их добију
индивидуални гости (**економија обима**)
или имају сопствене капацитете

(...наставак)

б) **посредници/субагенти/
малопродавци/детаљисти**

продају аранжмане организатора путовања
уз одређену провизију,
немају своје капацитете и програме,
мањи ризик пословања

в) **мешовите (гросистичко-детаљистичке)**
када организатори путовања развијају
сопствену малопродајну мрежу

Туроператор

трговац на велико
организатор
ризик за непродате капац.
креира сопствени произв.

основни извор прихода:
продаја свог производа

директан контакт са
туристима: углавном нема

продаја: преко посредника

локација: није пресудна

ТА посредник

трговац на мајо
само посредник
нема тај ризик
продаје туђ производ

провизија

има директ. конкакт

директно продаје

има важну улогу

- ПРЕМА СТЕПЕНУ САМОСТАЛНОСТИ
самосталне (мале, породичне ТА)
зависне (у систему франшизе;
део већег пословног система)
- ПРЕМА СТЕПЕНУ СПЕЦИЈАЛИЗАЦИЈЕ
за поједине дестинације
за поједине сегменте тражње

УСЛОВИ ЗА ПОСЛОВАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА

ПРОСТОР ОПРЕМА

(Правилник о ближим условима у погледу простора и опреме...)

КАДРОВСКА ОПРЕМЉЕНОСТ
у сваком пословном простору:
једно запослено лице, са пуним радним
временом, у својству руководиоца;
запослени у
непосредном контакту са странкама
(Закон о туризму)

ЛИЦЕНЦА

обавеза за организатора путовања
Решење, важност 3 године
на сајту АПР

лиценца се:
издаје

обнавља (на захтев ТА)
престаје да важи
одузима

(Закон о туризму;
Правилник о садржини захтева за
издавање лиценце...)

ГАРАНЦИЈА ПУТОВАЊА

за случај:

инсолвентности и
ради накнаде штете путнику,

неопходна за добијање лиценце,
неопходна за све време трајања лиценце

(Закон о туризму;

Правилник о врсти и условима гаранције
путовања, начину активирања...)

ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ

СКУП НАЈМАЊЕ ДВЕ УСЛУГЕ
(ВРЕМЕНСКИ И ПРОСТОРНО СИНХРОНИЗ.)
КОЈЕ СЕ НУДЕ ТУРИСТИ
(НА ЗАХТЕВ ТУРИСТЕ ИЛИ ПО
СОПСТВЕНОЈ ОДЛУЦИ АГЕНЦИЈЕ)
КОЈЕ ЗАДОВОЉАВАЈУ
ТУРИСТИЧКЕ ПОТРЕБЕ И
КОЈЕ СЕ НУДЕ НА ТРЖИШТУ
ПО ЈЕДИНСТВЕНОЈ ЦЕНИ

термини:

пакет аранжман/
паушални аранжман/
туристички аранжман/
организовано путовање

Inclusive Tours/
Package Tours/
Package Holidays/
Pauschalreise/
Gruppenreise

туристички аранжман је производ ТА

комбинација:

превоза + смештаја + трансфера + водичких
услуга + посредовања за добијање визе +
прибављања путничког осигурања +
организовања факултативних излета...
(најмање 2 услуге у складу са
потребима туриста)

у зависности **колико се услуга нуди**
може се говорити о пакет аранжманима:

са само неколико **основних услуга**
висок степен слободe туристе у начину
провођења свог времена током путовања –
independent tour

са **скоро свим услугама** укљученим у цену
all-inclusive

Cene su izražene u evrima po osobi na bazi paket aranžmana:
AUTOBUSKI PREVOZ + SMEŠTAJ (11 dana/10 noćenja) + TRAJEKT

Boravak od	27.05.	06.06.	16.06.	26.06.	06.07.	16.07.	26.07.	05.08.	15.08.	25.08.	04.09.	14.09.
Boravak do	06.06.	16.06.	26.06.	06.07.	16.07.	26.07.	05.08.	15.08.	25.08.	04.09.	14.09.	24.09.
1/2 STD	85*	105*	129*	149	175	219	219	219	219	189	155*	129*
1/3 STD	75*	95*	119*	139	165	195	195	195	195	169	135*	95*

Doplata za polazak iz Beograda 10 EUR

Program putovanja

- 3. dan
- Novi Sad - Fruška Gora
- Poseta Nacionalnom parku Fruška Gora.
- Poseta manastirima Hopovo, Krušedol i Vrdnik (fakultativno), u povratku poseta Sremskim Karlovcima.
- Vraćanje za Novi Sad.
- Noćna plovidba Dunavom (fakultativno).



врсте туристичких аранжмана

- **боравишни (стационарни)**
дужи боравак у једном месту,
летовања и зимовања,
основне услуге: смештај + исхрана,
сезонски карактер, “ланац аранжмана”
релативно једноставна организација,
агенцијски представник



Врсте туристичких аранжмана

— АКЦИОНИ

динамичан (туристи су стално у покрету),
по унапред утврђеном итинереру,
важан квалитет и конфор превозног средс.
аутобуске туре, крстарења,
туристички водич



врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА БРОЈУ УЧЕСНИКА

- **ИНДИВИДУАЛНИ**
1–5 особа, породица
на захтев клијената
персонализовани
углавном скупљи него групни аранжм.
- **ГРУПНИ**
континуирана групна путовања
ad hoc путовање (на захтев затворене
групе клијената)
релативно нижа цена



врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА ВРСТИ ПРЕВОЗА

– аутобуски

за излете и кружна путовања,
релативно јефтини,
омогућава флексибилан аранжман
(време поласка/доласка; итнерер),
путовање само једним превозним
средством (без преседања),
додатне услуге (пренос пртљага, водич...)
sleeping bus – Rotel
најам аутобуса: по км,
по ауто дану, по тури

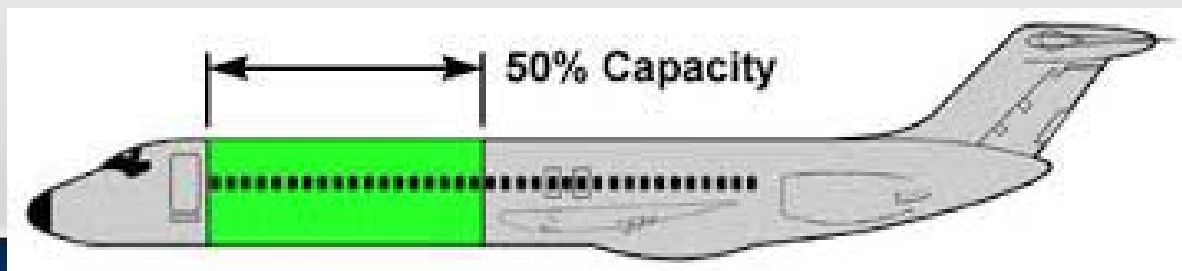
врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА ВРСТИ ПРЕВОЗА

– **авио**

чартер аранжмани

(закуп авиона за потребе аранжмана,
ТА сноси ризик попуне капацитета али
зато добија нижу цену превоза,
load factor – %искоришћености седишта)
за далеке и интерконтиненталне дестин,
за масовне дестинације+ догађаје



врсте туристичких аранжмана

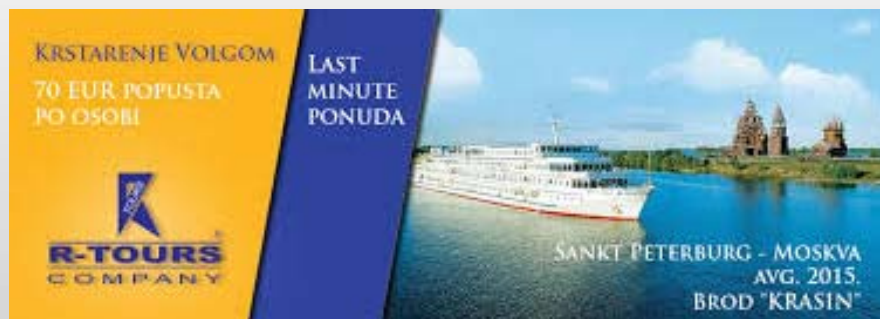
IT (Inclusive Tours) авио аранжмани користе се редовне авио линије, за ТА: мањи ризик попуне капацитета

- **железнички**
мањи значај
чартер/закуп дела капацитета
носталгична путов. – парне локомотиве
“Транссибирска тура”
Шарганска осмица
Романтика



врсте туристичких аранжмана

- **бродови/јахте (крстарења)**
 - луксузни **бродови**, висок квалит. услуге, специјализоване крузинг компаније са својим бродовима у власништву
 - крстарење **морима** (Кариби, Медитеран...)
 - крстарење **рекама** (Дунав, Волга, Нил...)
 - чартер **јахте**



врсте туристичких аранжмана

- **сопствено превозно средство**
висока флексибилност
сопствено аутомобил
специјална возила–камп возила
- **комбиновани превоз**
авион+ аутобус
авион+ аутобус+ брод
авион+ брод
авион+ аутомобил
- **остало**
пешачке туре, сплаварење, бицикл. туре...

врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА СТАРОСНОЈ ДОБИ ТУРИСТА

- дечији/ђачки
школски и предшколски узраст,
јавне набавке,
ЈУТА стандарди
- студентски/омладински
- за одрасле
- за старије (пензионери)
“туризам трећег доба”

врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА НАЧИНУ НАСТАНКА (КО ЈЕ ИНИЦИЈАТОР/НАРУЧИЛАЦ?)

- **наручени**
на захтев клијента,
индивидуални и групни
- **по програму ТА**
за непознате кориснике

врсте туристичких аранжмана

ПРЕМА ШИРИНИ ТРЖИШТА

– за масовно тржиште

најширем броју туриста

летовања, зимовања, излети, градске туре

– специјални аранжмани

за задовољење специјалних потреба

студијска путовања (конгреси, сајмови,
семинари; за професионалце)

стимулативна/наградна (incentive)

афинитетни (хоби-роњење, лов, риболов,
фото-сафари, пешачење...)

врсте туристичких аранжмана

ОСТАЛЕ ПОДЕЛЕ

- са водичем (escorted tours)/без водича
могућа је и стручна асистенција само на локалном нивоу (local host)
- према сезони (сезонски/вансезонски)
- према добу године (летњи/зимски)...

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

функције радног процеса:

ФИНАНСИЈЕ (обезбеђење неопходних финанс. средстава неопходних за закуп капацитета....)

НАБАВКА (истраживање тржишта, преговори са “добављачима”, склапање уговора...)

“ПРОИЗВОДЊА” (креирање турист. аранжмана, комбиновање различитих услуга у целину)

ПРОДАЈА (субагенти, пословнице – у односу о којој врсти ТА је реч)

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

врсте запослених:

КРЕАТОРИ АРАНЖМАНА

високостручни, искусни
специјалисти (за сегменте, дестинације)

НЕПОСРЕДНИ ПРОДАВЦИ

одлично познавање аранжмана и
других садржаја који се нуде,
рад са људима/вештине комуницирања
(да реше “проблем” клијената),
посебна знања (сертификати за продају
авио карата и нпр. за резервац. системе)

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

СПЕЦИЈАЛИЗОВАНИ КАДРОВИ туристички водич

физичко лице које пружа услуге вођења,
показивања и стручног објашњавања
природних, културно-историјских, етно-
графских, археолошких... знаменитости;

стручни испит

лиценца,

легитимација,

познавање најмање 1 страног језика као
и бројне друге вештине и знања

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

ЛОКАЛНИ ТУРИСТИЧКИ ВОДИЧ
физичко лице,
обавезна лиценца турист. водича,
специјалиста
за једну или више општина,
у надлежности локалне самоуправе
(општина и градова),
стручни испит,
одговарајућа ознака

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

представник на туристичкој дестинацији

физичко лице,

на основу уговора са организатором
путовања пружа упутства и даје
објашњења у вези реализације програма
путовања и заштите интереса путника,

најмање четворогодишња средња школа,

активно знање страног језика који је у
употреби у дестинацији

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

инфо састанци са туристима,

“продужена рука”

туроператора у самој дестинацији,

шаље повратне информације туроператору
о одвијању програма,

решава одређене проблеме на лицу места,

психолошки разлози за његово присуство,

познавање дестинација и прилика у њој

РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

ТУРИСТИЧКИ АНИМАТОР

физичко лице које планира и остварује забавне, рекреативне... садржаје којима организује слободно време туриста



РАДНИ ПРОЦЕС У ТА

туристички пратилац

физичко лице

прати туристичку групу и обавља
опертивно техничке послове од
почетка путовања до одредишта и назад;
стручни испит,
легитимација

ОСТАЛИ КАДРОВИ

финансије, рачуноводство, правна служба,
возачи, помоћно особље...

обрасци у пословању ТА

– строго формализовани обрасци

издавачи:

ТА (ваучер, признанице, потврде...)

послов. партнери (путне карте, улазнице..

– евиденциони обрасци

роминг листа,

букинг листа...

обрасци у пословању ТА

ВАУЧЕР – voucher,
(to vouch –доказивати, гарантовати)

писани докуменат
издат од стране ТА **кориснику услуге,**
на основу кога ће,
након презентовања пружаоцу услуге,
туриста добити услуге
наручене од ТА или
обухваћене програмом туроператора,

обрасци у пословању ТА

елементи ваучера:

назив “ваучер”,
назив издаваоца и његови подаци-ТА,
назив корисника услуге,
назив даваоца услуге (нпр. хотела...),
услуга на коју се односи
(врста, обим и квалитет),
време коришћења услуге (врло прецизно),
број ваучера,
потпис одговорног лица и печат ТА

ORIGINAL **BROJ PRIJAVE**

VOUCHER



Prijava: Broj: **139983/14 (c)**

PNR: **18-28-33-35-28**

Adresa: OTP 852010, Astria hotel S.O.O.
 Spasara Matenicki 4
 11000 Beograd, Srbija
 Tel: +381 11 2622 04, mobil: +381 90 2622 124
 E-mail: astratravel@ptt.rs, www.astratravel.rs

KULE U PESKU

PNR BROJ

Prevoz / Transport	datum / datum	datum / datum	vreme putovanja / Duration time	vreme putovanja / Duration time	vreme putovanja / Duration time	vreme putovanja / Duration time
	09.05.2014	21:00	BEOGRAD-SARTI			1
	20.05.2014	18:00	SARTI-BEOGRAD			

Smestaj / Accommodation	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta
	SARTI		AFRODITI HOUSE			1

prez / prez	check in / check in	prez / prez	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta
10.05.2014	OVERNIGHT	10	1/3 STUDIO			2
20.05.2014	NO SERVICE		KLIMA NIJE UKLJUCENA U CENU			PRI 2.

*Dodatci / Additional payment

broj / broj	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta	vrsta / vrsta
MR						

primerci za hotel/apartman / hotel copy

обрасци у пословању ТА

ВАУЧЕР је:

налог за испуњавање назначених услуга,
доказна исправа,
обрачунска исправа

ваучер гласи на име и на примерку за
корисника се **не види износ услуге**



**ВАУЧЕРИ
ЗА ОДМОР
У СРБИЈИ**

обрасци у пословању ТА

подела ВАУЧЕРА према финансијским обавезама корисника услуге у односу на пружаоца услуге:

потпуно покривен ваучер
(ТА плаћа све услуге које гост искористи),
непокривен ваучер
(гост све сам плаћа пружаоцу услуге.
Ваучер је само инструм. наручив. услуге),
делимично покривен ваучер
(ТА плаћа само неке услуге или
само до одређеног износа)

посредовање корисници – (превозници)

ТА посредују између
превозника (саобраћајних предузећа)
и
корисника услуга превоза

уговор (ТА– превозник):
о продаји карата
о превозу путника

посредовање корисници – (превозници)

ПРОДАЈА АВИО КАРАТА

- редован авио саобраћај
- ванредан авио саобраћај
(додатни летови)
- чартер летови
- авио такси
- low-cost (нискобуџетне авио компаније)
- електронске карте (e-ticketing)
- ГДС (глобални резервациони системи)



- **услови** за продају авио карата (IATA)
- **PNR Passenger Name Record**
(подаци о резервацији: име и презиме, назив ТА, итинерер, рок важења, додатне информације)
- приход ТА:
провизија (у %, обично 7–10%)
TSC Ticket Service Charge (накнада за продату карту – нпр. 30 и 45 евра)
- **цена авио карте**: тарифа + аеродромске и друге таксе + ТСЦ

тарифе у авио саобраћају

за **домаћи** саобраћај

за **међународни** саобраћај

за **чартер** саобраћај

дерегулација ваздушног саобраћаја

(смањење утицаја државе, од 1978 у САД,
“open sky”, рат ценама)

редовне тарифе,

специјалне тарифе,

повлашћене тарифе (деца, омладина,
болесни, породице...)

тарифе у авио саобраћају

економске тарифе

бизнис класа

прва класа

један правац (OW one way)

повратна (RT Round Trip)

кружна путовања (CT Circle Trip)

путовања око света (RTW Round The World)

посредовање корисници – превозници

ПРОДАЈА ЖЕЛЕЗНИЧКИХ КАРТА

возна карта (важи за доносиоца)

цена карте: тарифа, врста воза, разред,
резервација

услуге: седиште, лежај, исхрана

приход ТА: провизија (4–14%)

нове тенденције: брзи возови + старе пруге
и вагони

специјалне тарифе: InterRail



посредовање корисници – превозници

ПРОДАЈА БРОДСКИХ КАРАТА

крстарења
фериботи
(путници + возила)



ПРОДАЈА АУТОБУСКИХ КАРАТА

за редовне линије, за аутобуске туре,
организација ланца возњи (pendl)
RDA Workshop – Келн

посредовање хотелијери – корисници

продаја **сопствених** смештајних капацитета

тајм шеринг

на упит (на основу затражене и потврђене резервације; једнократно)

уговор о алотману

хотелијер ставља ТА на располагање део свог капацитета, пружа услуге гостима. ТА настоји да попуни те капацитете, наплати провизију по том основу

посредовање хотелијери – корисници

обавеза међусобног обавештавања,
са или без гаранције попуњавања закупљ.
капацитета од стране ТА,

уговори за:

- индивидуалне госте
- групе (попусти у цени, гратис смештај
за возача/водича)

остале посредничке активности

рентирање возила

најам: дневни, викенд, недељни, месечни,
дугорочни

обрачун: по км, неограничена км
провизија ТА 10–15%

ризик: злоупотребе несавесних клијената

мењачки послови

уговор са банком, обучено лице

осигурање

од отказа путовања, путни пртљаг, од
болести и повреде, лична одговорност...

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

- А) ПОСТАВЉАЊЕ ПРОГРАМА
- Б) УТВРЂИВАЊЕ ЦЕНЕ АРАНЖМАНА –
КАЛКУЛАЦИЈА
- В) ПРОМОЦИЈА И ПЛАСМАН
- Г) РЕАЛИЗАЦИЈА САМОГ АРАНЖМАНА
- Д) АНАЛИЗА АРАНЖМАНА

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

А) ПОСТАВЉАЊЕ ПРОГРАМА

на захтев клијента

клијент дефинише најважније елементе
свог захтева па је у значајној мери
олакшао посао ТА

агенција самостално креира аранжман

предуслов: познавање тржишта
истраживање тржишта

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

избор дестинације

(полазна основа за све даље кораке),

одређивање итинерера

(правац кретања + тачке задржавања)

превозно средство

(врста, квалитет; основно, допунско)

врсте услуга

(основне, програмске, додатне, факултатив)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

трајање аранжмана

(3–4 дана; 7, 10, 11, 14, 15 дана;
датум, дан у недељи, сезона)

распоред времена у оквиру аранжмана
(прецизно, слободно време...)

број учесника

(важно због калкулације и
пословног успеха/неуспеха)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

УСЛОВИ ПУТОВАЊА

Општи услови путовања
(права и обавезе ТА и туриста;
у случају отказа аранжмана,
услови за измену цене аранжмана,
поступак рекламације...)

Посебни услови путовања
(начин пријављивања путника, рокови,
аконтација; услови плаћања-рате, попусти;
доплате, неопходна документација-визе,
пасоши; шта није урачунато у цену)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

Б) УТВРЂИВАЊЕ ЦЕНЕ АРАНЖМАНА – КАЛКУЛАЦИЈА

трошкови: превоза, трансфера и прихвата туриста, смештаја, промоције, провизије субагентима, административни трошкови + профит

калкулација: предходна (оквирна)
стварна

калкулација **зависи** и од:
–врсте уговора (фиксни закуп или...)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

- степена искоришћености капацитета (тзв. W шема лета у сезони, први лет као и последњи су празни; *last minute* – да се попуне неискоришћени капацитети)
- сезоне
- увођења новог аранжмана на тржиште
- тражње
- конкуренције
- ценовне политике (“скидање кајмака”, праћење лидера...)
- термина резервисања аранжмана (fluid pricing)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

В) ПРОМОЦИЈА И ПЛАСМАН

директна – сопствена мрежа пословника
(директан увид и контрола над продајом и промоцијом, контакти са потрошачима, нема издатака за провизију)

индиректна – субагенти
(шире тржиште, стручност шалтерских радника)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

правилан **избор посредника**,
стручност непосредних продаваца (студијска
путовања у дестинације – educational study trip),

увођење **стимулативних провизија**,
контрола над дистрибут. мрежом,



изналажење **ефикаснијих канала продаје**
(отварање продајних места у робним кућама
банкама...

продаја путем **интернета**



КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

отварање кол центара
(call center 0800/...)



Важно:

- могућност **заобилажења-избегавања** ТА од стране хотелијера и других субјеката
- заобилажење субагената од стране тур-оператора (директна продаја)
- туристи путем интернета сами резервишу и плаћају смештај **без посредовања ТА**

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

букинг (booking)–регистовање
пријављених путника

евидентирање и праћење тока пријава и
резервација за конкретан аранжман

пријава за путовање

потврда о путовању

привремена резервација (одређени рок)

потврђена резервација (депозит 10–30%)

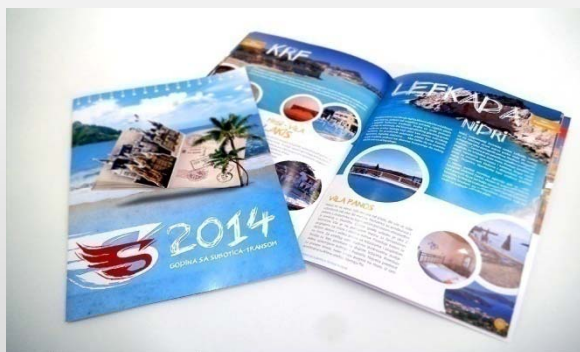
плаћена резервација (уплата преостале суме)

букинг листа

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

специфичности промовисања од стране ТА
каталози:

продајна и промотивна функција
општи и тематски
штампани и електронски
контрола ефикасности каталога



КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

Г) РЕАЛИЗАЦИЈА САМОГ АРАНЖМАНА

одредити извођача

(вођа пута, агенцијски представник;
техничко-организационе активности)

саставити листу путника
саставити руминг (rooming) листу
(по смештајним јединицама)

обезбедити путне документе

обезбедити превозне документе

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

извршити финансијске обавезе према
добављачима–пружаоцима услуга
(делимично / у потпуности;
пре почетка и током реализације аранжм.
готовина, кред. картице, ваучер)

доставити потребна документа добављач.

пружити коначне информације путницима
(о изменама термина и прописа...;
усмено, писмено, мејлом)

КРЕИРАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ АРАНЖМАНА

извођење самог аранжмана



реализација уговорне обавезе од стране ТА
према туристима-учесницима путовања

- реализовати обећано (и плаћено)
- рачунати и на “вишу силу”
- решавање проблема у ходу
- решавање конфликтних ситуација
(рад са “тешким” клијентима)

ОДГОВОРНОСТ ТА И ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

систем **гаранција**
лиценца за организаторе путовања
поступак **арбитраже** (ЈУТА)
туристичка **инспекција**

Закон о туризму
Закон о заштити потрошача
Закон о обигационим односима

РАЗВОЈ И ВРСТЕ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА

50 и 60 годне XX века

масовни туризам,
експанзија чартер летова,
изградња смештајних капацитета,
“туристичка конфекција”

промене настале 80 година XX века

дерегулација ваздушног саобраћаја,
раст значаја Пацифика и источне Азије,
савремена информациона технологија,
умрежавање, резервациони системи,
интернет!!!!!!!!!!!!!!

врсте организатора путовања

за масовно тржиште

специјалисти

(нпр. за бициклическе туре, за туристе треће доби-Saga Holidays, верски туризам-Добročинство...)

мали, средњи (50.000-200.000 продатих аранжмана годишње) и велики мега туроператори (TUI- 10 милиона продатих аранжмана годишње)