

ВИСОКА ПОСЛОВНО ТЕХНИЧКА
ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА
УЖИЦЕ

Предмет:
**АГЕНЦИЈСКО
ПОСЛОВАЊЕ**

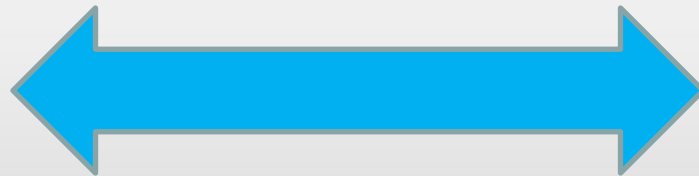
др Радомир Стојановић

2016 година



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 превоз) путника



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



АВИО КАРТЕ, УЛАЗНИЦЕ (резервација и продаја)



Продаја
АВИО КАРТА
за цео свет

Lufthansa

Y21X2H

FIRST / ANTON

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | |
| | | |
| | | |

CASH

220 4435206255

4

A detailed Lufthansa ticket form with various fields for passenger information, flight details, and pricing. It includes a barcode and a unique ticket number.

ZDRAVKO ČOLIĆ

Red - Meno 34 95

150,00

ZDRAVKO ČOLIĆ

Red - Meno 34 96

150,00

Two identical copies of a concert ticket for Zdravko Čolić. Each ticket lists the artist's name, the price of 150,00, and the seat number 34 95 and 34 96.

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
- **недовољна искоришћеност** капацитета узетих унапред у закуп
- **концентрација** тражње (временска и просторна)

ДИЛЕМА:



ПУТНИЧКА
ИЛИ
ТУРИСТИЧКА
АГЕНЦИЈА?

ПРВА ТУРИСТ. 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)

добијајући 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 производ.

основни извор прихода:
продаја свог производа

директан контакт са
туристима: углавном нема

продаја: преко посредника

локација: није пресудна

ТА посредник

трговац на мало
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 Т. АГЕНЦИЈА

ПРОСТОР ОПРЕМА

(**Правилник** о ближним 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...)

ТУРИСТ. 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 слободе 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 ТУРИСТ. АРАНЖМАНА

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



— АКЦИОНИ

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



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



ПРЕМА ВРСТИ ПРЕВОЗА

– аутобуски

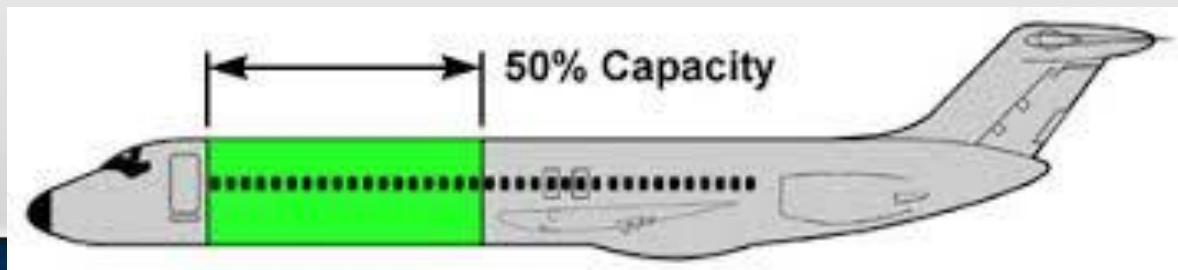
за излете и кружна путовања,
релативно јефтини,
омогућава флексибилан аранжман
(време поласка/доласка; итинерер),
путовање само једним превозним
средством (без преседања),
додатне услуге (пренос пртљага, водич...)
sleeping bus – Rotel
најам аутобуса: по км,
по ауто дану, по тури

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



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



- **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**



– **сопствено превозно средство**
висока флексибилност
сопствено автомобил
специјална возила–камп возила

– **комбиновани превоз**
авион+ автобус
авион+ автобус+ брод
авион+ брод
авион+ автомобил

– **остало**
пешачке туре, сплаварење, бицикл. туре...

ПРЕМА СТАРОСНОЈ ДОБИ ТУРИСТА

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

ПРЕМА НАЧИНУ НАСТАНКА (КО ЈЕ ИНИЦИЈАТОР/НАРУЧИЛАЦ?)

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

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...)

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)

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)

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

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

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

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

туристички аниматор

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



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...

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,

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: Broj prijave: **139983/14 (c)**
KULE U PESKU

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

Adresa: OTF 85/2010, Aulis kvart. d.o.o.
 Svetozara Markovica 4
 11000 Beograd, Srbija
 Tel: +381 11 2622104, mobil: +381 90 2622104
 e-mail: astra@otf85beo.rs, www.astramark.rs

| | | datum / date | vreme polaska / departure time | mesto polaska / origin | mesto dolaska / destination | kapacitet / seats |
|-------------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Prevoz / Transport | izlask / departure | 09.05.2014 | 21:00 | BEOGRAD-SARTI | | 1 |
| | ponoak / return | 20.05.2014 | 18:00 | SARTI-BEOGRAD | | |
| Smestaj / Accommodation | | mesto / location | | tip objekta / objekat / hotel / apartment name | | broj osoba / no. of persons |
| | | SARTI | | AFRODITI HOUSE | | 1 |
| period / period | check in / check in | vrsta usluge / service type | broj osoba / no. of persons | opis usluge / service description | | broj noćnih soba / no. of nights |
| | | | | | | |
| 10.05.2014 | | OVERNIGHT | 10 | 1/3 STUDIO | | 2 |
| 20.05.2014 | | NO SERVICE | | KLIMA NIJE UKLJUCENA U CENU | | PRIZ. |

*Dodatke / Additional payment

| br. | tip usluge / service type | opis usluge / service description | broj osoba / no. of persons | broj noćnih soba / no. of nights | ukupno / total |
|-----|---------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|----------------|
| 1 | MR | | | | NA |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

www.astra-travel.com

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**

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

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 (ИАТА)
- **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)

ПРОДАЈА ЖЕЛЕЗНИЧКИХ КАРТА

возна карта (важи за доносиоца)

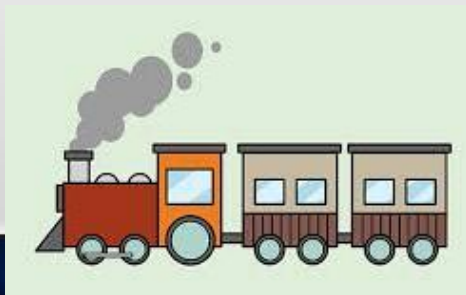
цена карте: тарифа, врста воза, разред,
резервација

услуге: седиште, лежај, исхрана

приход ТА: провизија (4–14%)

нове тенденције: брзи возови + старе пруге
и вагони

специјалне тарифе: InterRail



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

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 АРАНЖМАНА

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

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)

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)

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)

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...)

- 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)

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)

правилан **избор посредника**,
стручност непосредних продаваца (студијска
путовања у дестинације – educational study trip),
увођење **стимулативних провизија**,
контрола над дистрибут. мрежом,
изналажење **ефикаснијих канала про**
(отварање продајних места у робним кућама
банкама...



продаја путем **интернета**



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**

букинг (booking)–регистровање 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

специфичности промовисања од стране ТА
каталози:

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



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

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)

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 Т.А. 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 ХХ века

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

промене настале 80 година ХХ 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—Доброчинство...)

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