|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Студијски програм: OAС Туризам** | | | | |
| **Назив предмета:** Пословање туристичких агенција | | | | |
| **Наставник/наставници:** [Вања Павлуковић (рођена Драгићевић)](../../Standard%209/Tabela%209.1a%20-%20Knjiga%20nastavnika/Vanja%20Pavlukovic.docx) | | | | |
| **Статус предмета:** обавезан на модулу Туризам и модулу Ловни туризам | | | | |
| **Број ЕСПБ:** 6 | | | | |
| **Услов:** | | | | |
| **Циљ предмета**  Циљ је савладавање основних појмова и инструмената пословања, као и пословних операција у туристичким агенцијама и организаторима путовања. У оквиру овог предмета студенти треба да стекну неопходна знања у домену формирања услужног програма туристичких агенција и организатора путовања, са посебним акцентом на туристички аранжман. Предмет проучавања је заокружен анализом специфичности у обављању пословних операција у туристичким агенцијама и организаторима путовања, анализом досадашњих тенденција у пословању ових предузећа на туристичком тржишту, бављење питањима одговорности организатора путовања и заштите потрошача, као и анализом нових конкурентских стратегија и прилагођавања будућим променама. | | | | |
| **Исход предмета**  По завршетку овог курса, студенти стиче теоретска знања из домена пословања туристичких агенција и организатора путовања, као и практична знања за обављање пословних операција у туристичким агенцијама/организаторима а у вези са креирањем туристичких аранжмана и одређивањем продајне цене аранжмана, пласманом туристичког аранжмана и извођењем туристичког аранжмана, те знања и вештине у вези са решавањем евантуалних жалби од стране туриста на рад туристичке агенције. | | | | |
| **Садржај предмета**  *Теоријска настава*  Развој, место и улога туристичких агенција на туристичком тржишту. Основне карактеристике и садржај услужног програма туристичких агенција и организатора путовања. Туристички аранжман (појам и врсте, креирање аранжмана, одређивање продајне цене, пласман аранжмана, односно облици продаје, букинг и промотивне активности, те извођење туристичких аранжмана). Одговорност организатора путовања и заштита потрошача. Промене на туристичком тржишту и савремене тенденције у пословању туристичких агенција и организатора путовања.  *Практична настава*  Практична настава се обавља на факултету и туристичким агенцијама са којима факултет сарађује. Студенти стичу практична знања из различитих услужних делатности важних при формирању туристичких аранжмана и одређивању продајне цене аранжмана, затим стичу знања у вези са софтверима и глобалним дистрибуционим системима (попут Амадеуса) које агенције користе у свом пословању, као и практична знања неопходна за обављање пословних операција букинга, продаје, промоције и извођења аранжмана.  Пракса у туристичким агенцијама подразумева да студенти посматрају, а потом и активно буду укључени у све пословне операције од формирања услужног програма туристичке агенције (нарочито креирање туристичких аранжмана и одређивање продајне цене), затим промоција, продаја, букинг, припрема за извођење и само извођење туристичких аранжмана. Пракса подразумева и стицање и развијање вештина комуникације са клијентима и пословним партнерима, као и бављење питањима одговорности организатора путовања, заштите потрошача и решавање евентуалних жалби од стране клијената на рад туристичке агенције | | | | |
| **Литература**  Основна литература:  Павлуковић, В. 2018. Пословање туристичких агенцијa, скрипта у рукопису. Природно-математички факултет, Нови Сад.  Допунска литература:  Simat, K., Dragin, A., Pavlukovic, V., & Markov, S. (2019). The ethical dimension of travel agencies business in changing business environment (Serbia)–employees’ attitudes vs. employees’ conduct expected by management. Geographica Pannonica, 23(1), 64-75.  Armenski, T., Dwyer, L., Pavluković, V. (2018). Destination competitiveness: public and private sector tourism management in Serbia. Journal of Travel Research, 57(3), 384-398.  Dwyer, L., Armenski, T., Cvelbar, L. K., Dragićević, V., & Mihalic, T. (2016). Modified Importance–Performance Analysis for Evaluating Tourism Businesses Strategies: Comparison of Slovenia and Serbia. International Journal of Tourism Research, 18(4), 327-340.  Anđelković, Ž., Kovačić, S., Bratić, M., Vujičić, M. D., Stankov, U., Pavluković, V., ... & Đukičin Vučković, S. (2022). Museum Tour Guide Performance: A Visitor Perspective. Sustainability, 14(16), 10269. (М22) DOI https://doi.org/10.3390/su141610269 | | | | |
| **Број часова активне наставе**  5 | **Теоријска настава:**  3 | | **Практична настава:**  2 | |
| **Методе извођења наставе**  Метода усменог излагања, метода разговора, илустративно-демонстративна метода | | | | |
| **Оцена знања (максимални број поена 100)** | | | | |
| **Предиспитне обавезе** | поена | **Завршни испит** | | поена |
| активност у току предавања | **5** | писмени испит | | **20** |
| активности у току вежби / практична настава | **5** | усмени испит | | **25** |
| колоквијум-и | **40** | *..........* | |  |
| семинар-и | **5** |  | |  |