

# Менаџмент туристичких агенција

15.10.2012.



др Вања Драгићевић  
vanja.dragicevic@dgt.uns.ac.rs

# Туристичко тржиште

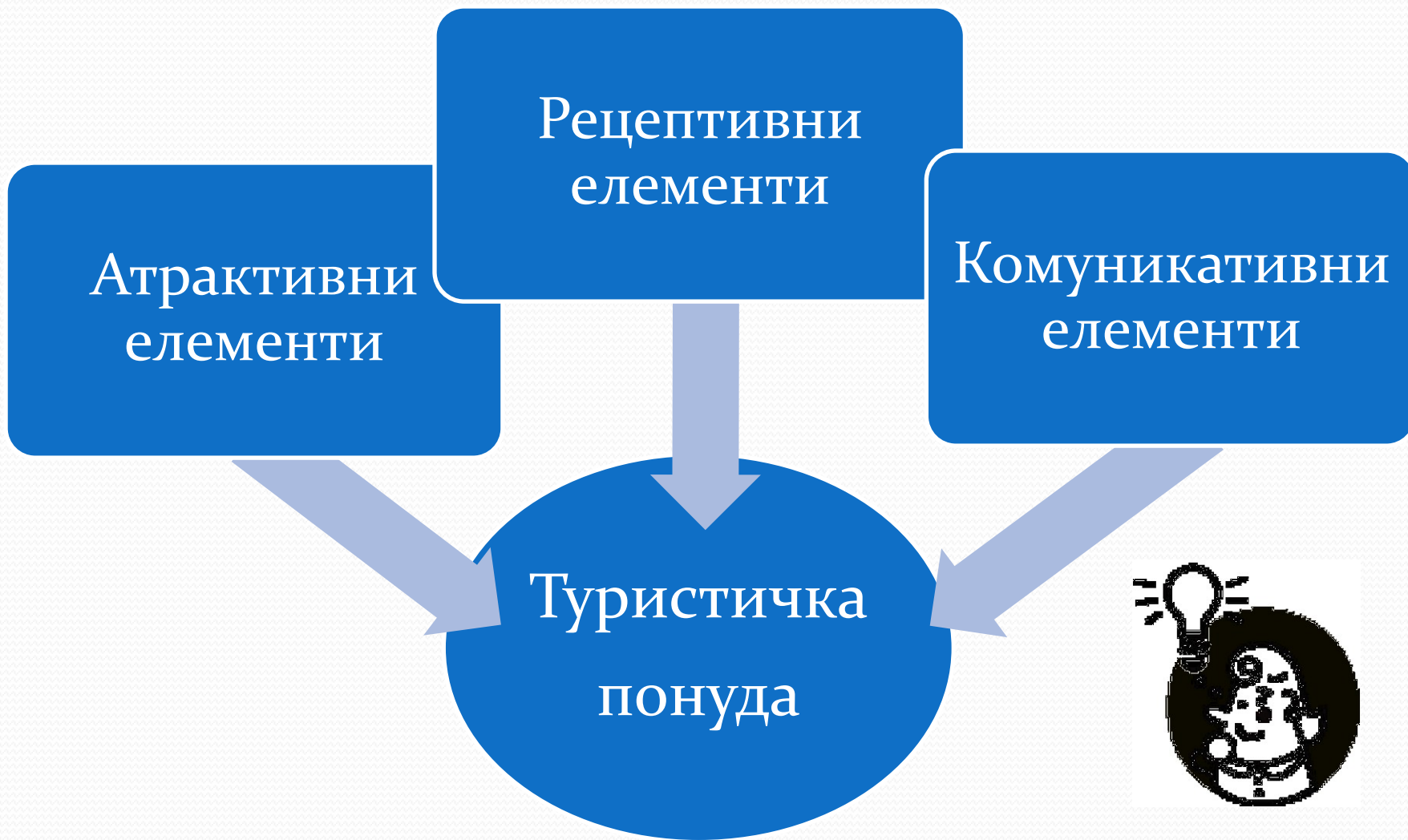


Туристичка  
тражња



Туристичка  
понуда





# Туристичка тражња



Хетерогеност (потребе и мотиви)

Јапан



Еластичност (економ. и неекономска)

Египат,  
Тунис

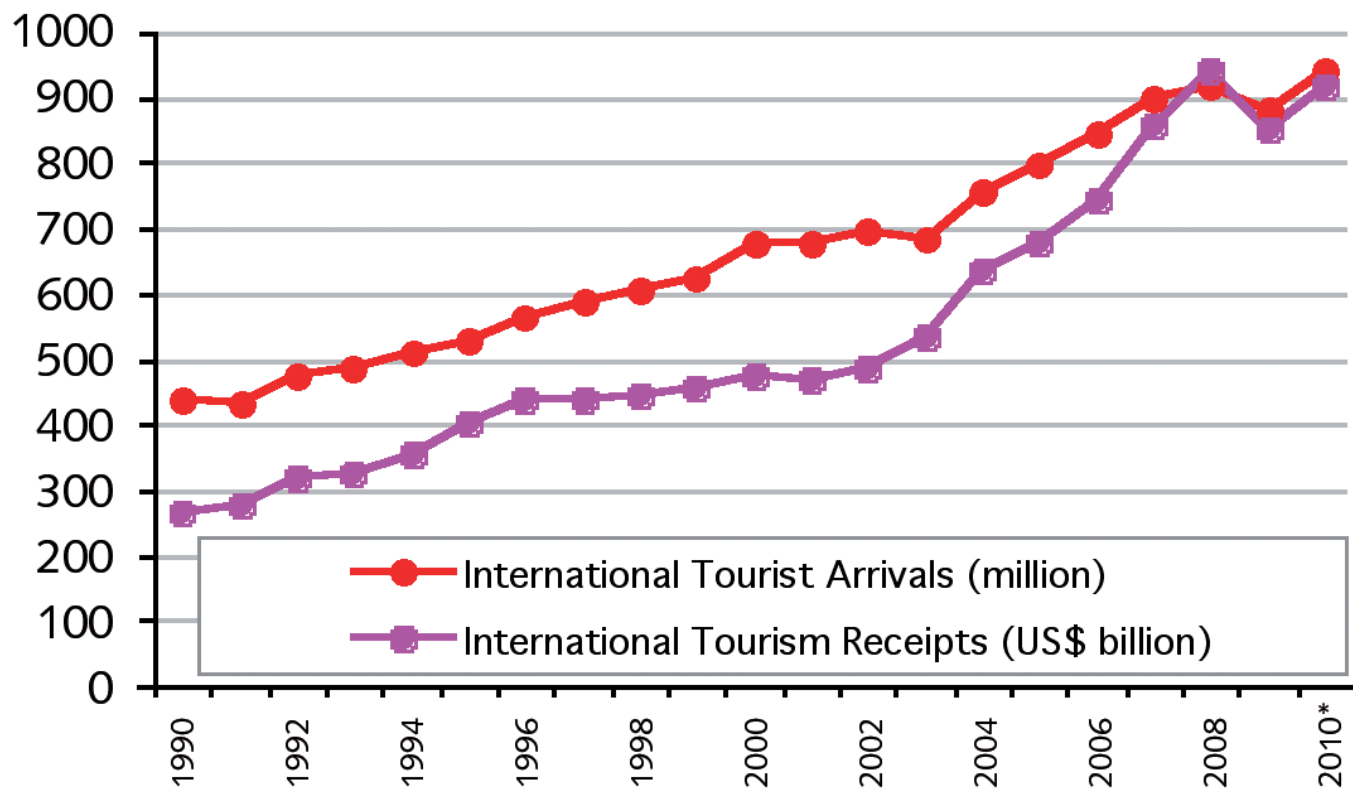


Сезоналност (облици туризма)



Мобилност (саобраћај)

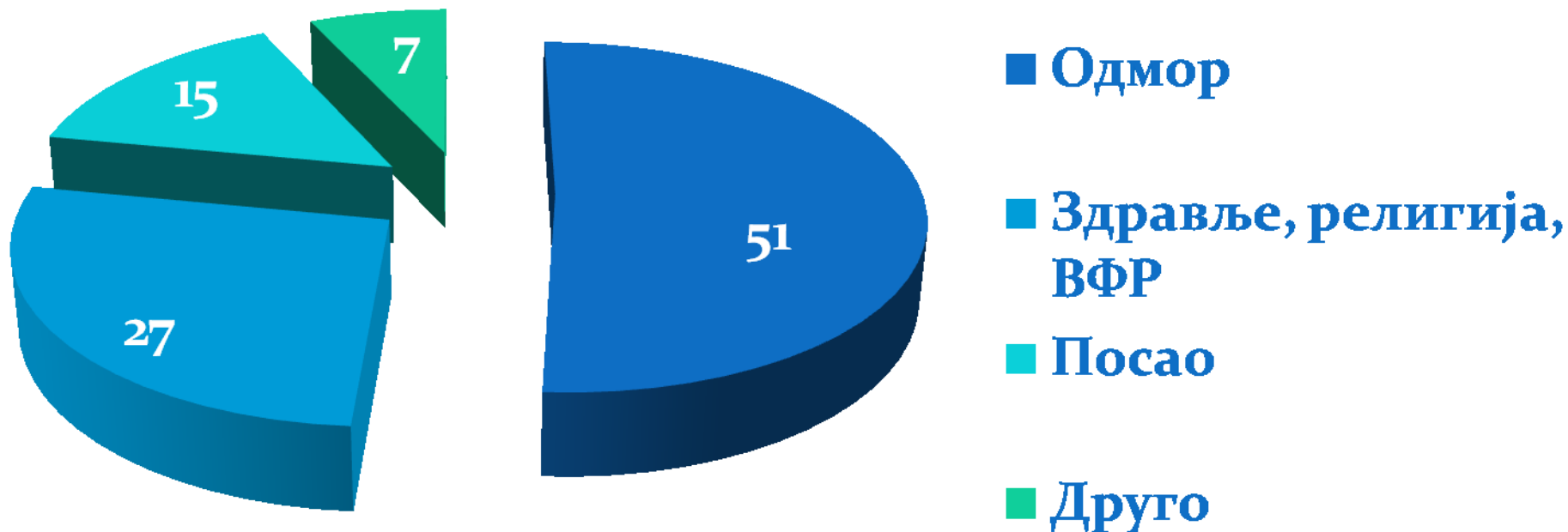
# Туристички промет



[www.unwto.org/facts](http://www.unwto.org/facts)

1950. 25 милиона страних туриста  
2010. 940 милиона страних туриста,  
919 милијарди УСД приходи од међ. туризма

## Разлози путовања у 2010.



## Водеће рецептивне земље у свету према броју долазака страних туриста и према приходима од туризма 2010.

Земље	Број туриста (у милионима)	Земље	Приходи (у милиј. УСД)
Француска	76,8	САД	103.5
САД	59,7	Шпанија	52.5
Кина	55,7	Француска	46.3
Шпанија	52,7	Кина	45.8
Италија	43,6	Италија	38.8
В.Британија	28,1	Немачка	34.7
Турска	27,0	В.Британија	30.4
Немачка	26,9	Аустралија	30.1
Малезија	24,6	Хонг Конг	23.0
Мексико	22,4	Турска	20.8

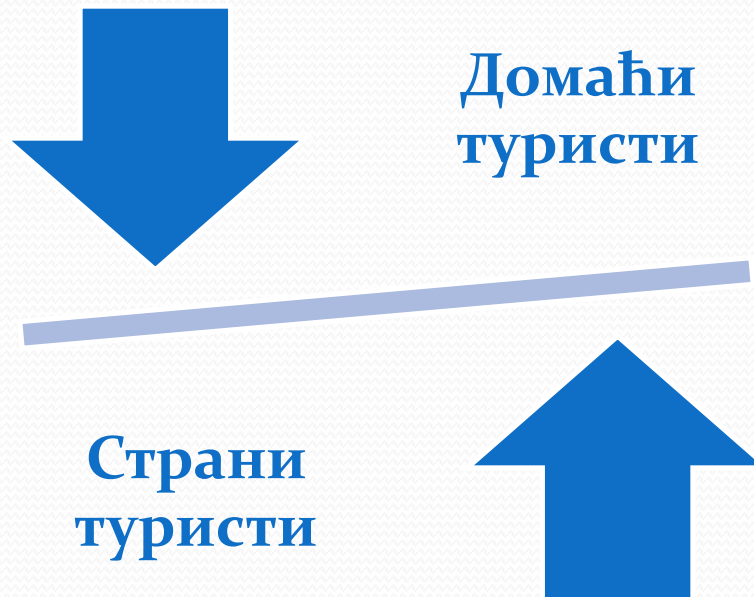
# Највећи “потрошачи” у туризму:

- Немачка
- САД
- Кина
- Велика Британија
- Француска
- Канада
- Јапан
- Италија
- Русија
- Аустралија




# Туризам Србије 2010.

- 2.000.597 долазака укупно
- 1,317,916 домаћи туристи + 682,281 страни туристи
- 6,413,515 ноћења укупно
- 604,856,000 ЕУР девизни прилив
- Водеће дестинације:
  - Београд, Нови Сад, Ниш
  - Златибор, Врњачка Бања,
  - Копаоник



# Туристичке агенције



Туристичка  
тражња



Туристичка  
понуда



- Прва туристичка агенција настала у Енглеској у првој половини XIX века (*Thomas Cook*)
- *Klatt, Fischer*: “привредно предузеће које услуге трећих предузећа, које су потребне за путовање и боравак, посредује туристима, или те услуге нуди у посебним комбинацијама као нове сопствене услуге”.



Посредничка улога

Улога организатора

• Путничка агенција

Туристичка агенција



# Туристичке агенције у Србији

- Прва домаћа туристичка агенција у Србији – “Путник” 1923. године, Београд
- УУТА – удружење туристичких агенција у Србији
- Закон о туризму
- *Туристичка агенција* јесте привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица које обавља делатност туристичких агенција под условима прописаним законом, ради стицања добити;
- *Регистар туризма* јесте јединствена, електронска, централна, јавна база података о регистрованим и/или евидентираним субјектима који обављају послове из области туризма.

# Пример одузете лиценце

- Туристичка агенција „CONTE TRAVEL AGENCY“ организовала је летовање у Египту, у Таби. Аранжман је обухватао смештај у хотелима са 5 звездица са услугом полупансиона и all inclusive, авионским превозом и трансферима у Египту по цени од 599 до 738 евра, у зависности од цене смештаја у хотелима.
- Путници су по слетању на аеродром у Таби дочекани од стране ино партнера коме су морали да доплате смештај у износу 100-200 евра по особи.
- Агенције није извршила финансијске обавезе према ино партнеру и није обезбедила смештај путницима за све време трајања путовања.

# Пример одузете лиценце

- Друштво за туризам, трговину и услуге „Гранд ТТ“ д.о.о. Нови Сад Лиценца категорије А број 345
- Туристичка агенција организовала је летовање у Шпанији, обилазак Азурне обале и северне Италије у периоду од 16.07 до 29.07.2008. године по цени од 415 евра по особи.
- Програм путовања није у потпуности реализован јер се аутобус често кварио и чак запалио. Због пожара, тим аутобусом није могло да се настави путовање, па су путници смештени у хостел, где је више особа делило једну туш кабину и један тоалет. У програму путовања је наведено да цена аранжмана обухвата и одређене обиласке што није остварено, а путници су задржани на путовању 24 сата дуже него што је предвиђено програмом путовања.

*Хвала на пажњи*



др Вања Драгићевић  
vanja.dragicevic@dgt.uns.ac.rs