

# Пословање туристичких агенција

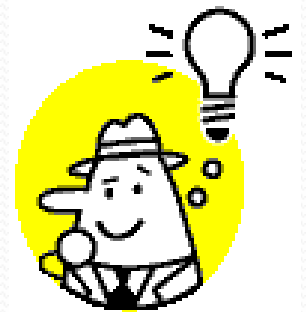
22.10.2012.



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

# Услови за обављање делатности туристичке агенције

- *Простор , опрема, финансијска средства, људски ресурси*
- Законска регулатива
- **Улога државе:** заштита и контрола
- 1963. Конференција УН за туризам у Риму
- ЕУ – јединствени прописи од 31.12.1992.
- **Гаранције:**
  - *Стручна оспособљеност (ниво образовања + искуство)*
  - *Морална подобност*
  - *Солвентност агенције (мин. средстава, полиса осигурања, гаранција банке или депонована средства)*
  - *Материјални услови*
- **IATA лиценца за продају авио карата**
- **ABTA**



## Правни статус туристичких агенција у Србији

- *Закон о туризму 2010. и подзаконска акта*
  - *ТА: привредно друштво, предузетник, друго правно лице или огранак страног правног лица које обавља делатност туристичких агенција под условима прописаним овим законом, ради стицања добити*
  - *Делатност ТА: организовање, продаја и реализовање туристичких путовања, излета и пружање других услуга уобичајених у туристичком промету.*
- 1) **организатор туристичког путовања**
  - 2) **посредник у продаји туристичког путовања**

# Према Закону о туризму, туристичка агенције обавља послове:

- 1) организовања и реализовања путовања у земљи и у иностранству;
- 2) понуде, продаје и посредовања у продаји туристичких путовања;
- 3) прихвата и превоза путника (трансфер, транспорт);
- 4) организовања излета, туристичких разгледања, забавних програма и слично,
- 5) пружања, односно, посредовања у пружању услуга туристичких водича, туристичких пратилаца,
- 6) прибављања путних исправа, резервације и продаје путних карата
- 7) резервације и продаје туристичких, угоститељских и других услуга
- 9) посредовања у продаји специфичних тур. услуга;
- 10) у изнајмљивању возила
- 11) резервације и продаје карата за манифестације, заступања у осигурању путника и пртљага
- 12) замене стране валуте (мењачке послове) и др.



## *Услови за оснивање туристичких агенција у Србији*

- *Техничка опремљеност (Правилник)*
- *Кадровска оспособљеност*
  - једно запослено лице, са пуним радним временом, у својству руководиоца
  - запослена лица у контакту са странкама
- *Лиценца (3 год.)*
  - Услов: полиса путовања
  - Регистратор туризма
  - Регистар туризма
  - Агенција за привредне регистре
- *IATA лиценца*



## Лиценца се одузима организатору путовања ако:

- 1) престане да испуњава услове за издавање лиценце
- 2) нуди или продаје програме путовања без уговора или противно уговору са трећим лицима
- 3) откаже путовање и путницима у законском року не изврши повраћај уплаћених средстава
- 4) не обезбеди смештај путника за време трајања путовања
- 5) не обезбеди повратак путника
- 6) наступе теже последице по здравље путника због пропуста организатора путовања.



# Улога туристичких агенција на туристичком тржишту:

1. информативно-саветодавна • • • Интернет
2. пропагандна (“чиста” комерцијална пропаганда и опште пропагирање туризма)

3. посредничка (у ширем и ужем смислу)

4. организаторска функција

- туроператори
- економија великог обима
- масовни туризам



# Посредничка функција

- Путовање (продаја карата)
- Боравак (резервација смештаја и исхране)
- Продаја туристичких аранжмана других ТА
- Остале услуге (rent-a-car, осигурање, мењачки послови...)
  
- Авио-карте: електронски тикетинг
- Нискобуџетне компаније
- Е посредници: Travelocity, Expedia





# Врсте и подела туристичких агенција

1. Према карактеру пословања:

Иницијативне (емитивне), рецептивне и мешовите агенције

2. Према предмету пословања:

Гросистичке (туроператори или “wholesale”),

Детаљистичке (“retail sailer”, субагенти)

Гросистичко-детаљистичке агенције



# Туроператори

- Туроператор – “ трговац на велико”
  - “економија обима”
  - Савремена маркетинг концепција
1. туроператори који производ формирају на бази закупа превозних и смештајних капацитета и осталих услуга
  2. туроператори који имају сопствене капацитете

# Туроператори

- Специјалисти за поједине сегменте туристичке тражње
- Специјалисти за поједине туристичке дестинације
- *incoming* туроператори



| ТУРОПЕРАТОР  | ТУРИСТИЧКА АГЕНЦИЈА   |
|--|---|
| Трговац на велико  | Трговац на мало   |
| Предузетник и посредник  | Посредник   |
| Купује услуге у властито име и за властити рачун или има сопствене капацитете                                  | Продаје услуге у своје име, али за туђ рачун  |
| Креира сопствени производ  | Пласира на тржишту туђе производе, али може да креира и сопствени производ на захтев клијента |
| Основни извор прихода: продаја сопствених производа  | Основни извор прихода: провизија  |
| Сноси ризик за непродате капацитете  | Не сноси ризик за непродате капацитете  |
| По правилу нема директни контакт са клијентима, али може да има уколико располаже мрежом сопствених пословница | Има директни контакт са клијентима  |
| Продају својих производа врши најчешће користећи посреднике или преко сопствене мреже пословница               | Врши директну продају услуга клијентима   |
| Локација није пресудна за успешно пословање  | Локација је врло битна за успех у пословању (пешачке зоне, саобраћајни терминали)             |
| Главна функција: организаторска  | Главна функција: посредничка  |

# Врсте и подела туристичких агенција

## 3. Према организационом облику:

Без мреже пословница

- интернет агенције
- [www.putovanja.info](http://www.putovanja.info)
- туристички саветник



Са мрежом пословница

## 4. Према степену самосталности:

Независне (мале агенције) и

Агенције које су део већих система

(Акционарска друштва, Франшизинг, Конзорцијуми)

Хоризонтална и вертикална интеграција



# Врсте и подела туристичких агенција

- Тржишна усмереност: локалне, регионалне, националне и међународне ТА
  - Мега туроператори
- Специјализоване агенције (за одређене облике туризма)



*Хвала на пажњи*



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