



Пословање туристичких агенција



1. новембар 2012.
др Вања Драгићевић
vanja.dragicevic@dgt.uns.ac.rs

Радни процес у туристичкој агенцији

- Функције радног процеса:
 - Финансијска,
 - Набавна (уговори),
 - “Производна” (аранжман) и
 - Продајна функција (субагенти, пословнице).



Људски ресурси у пословању ТА

- **Кадрови на креирању услужног програма**
 - Високо образовање + специјализована знања
 - *special interest tours*
 - Специјализација за регионе или за земље
- **Кадрови на пословима информисања и продаје**
 - за **IATA** агента: најмање **2** службеника у сталном радном односу који поседују **IATA** сертификат + **Амадеус** сертификат
 - вештина комуницирања
 - „потрошач је увек у праву“
 - начин опхођења, изглед и стил облачења
 - бар **1** светски језик!



Људски ресурси у пословању ТА

- **Специјализовани кадрови**
 - Туристички водич
 - Туристички пратилац
 - Агенцијски представник
 - Аниматор
 - *Продавци авио-карата*
- **Остали кадрови** (финансије и рачуноводство, правна служба и сл.)
- **Fam trips**



Туристички водичи

Туристички водич јесте физичко лице које, по унапред утврђеном програму, пружа туристима услуге вођења, показивања и стручног објашњавања природних, културно-историјских, археолошких, етнографских, привредних и других знаменитости.

- Стручно лице које показује, објашњава или даје информације унутар пословног простора у коме ради (музеј, галерија, национални парк, водич у лову и риболову) није туристички водич.



Посредничка улога туристичког водича

- Посредовање у приступу дестинацијама и атракцијама (организационе способности, заштита туриста)
- Посредовање у информисању туриста (тачност!)
- Посредовање у међуљудским контактима (акултурација)

Туристички водичи

- „информатор у покрету“
- „локални експерт“
- „амбасадор“
- висок ниво образовања + специјализована знања
- законска регулатива – лиценце
- *Правилник о програму и начину полагања стручног испита за туристичког водича и туристичког пратиоца*
- Грчка, Турска – туристичка инспекција
- Сезонски карактер

Личне особине туристичког водича – фактор квалитета

- Ентузијазам
- Срдачност
- Самопоуздање
- Иницијатива, одлучност
- Креативност
- Флексибилност
- Знање и обавештеност
- Организационе способности
- Харизма
- Поштење
- Здравље и енергија

Контрола стандарда квалитета

- Етички кодекси
- Обука
 - карактеристике рецептивне регије
 - туризам и вештина вођења
 - практична обука са теренском наставом
- Лиценцирање
- Професионална удружења

Туристички водичи у Србији

• Стручни испит за туристичког водича (**2 месеца!!!**)

1) Основи туризма

2) Туристички ресурси

3) Агенцијско и хотелијерско пословање

4) Друштвено уређење, туристичка политика и прописи у туризму

5) Информативно-водичка служба у туризму

6) Национална историја

7) Страни језик

8) Практични део стручног испита

• до **07. новембра 2012. године!!!**

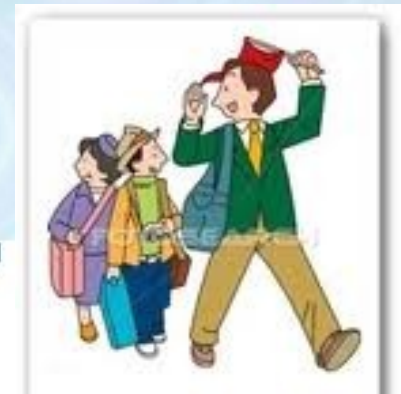
• **Ослобођени 1 предмета!**



Туристички водичи у Србији

Туристички водич мора да:

- 1)** има држављанство Републике Србије
- 2)** зна српски језик
- 3)** има пребивалиште на територији Р Србије
- 4)** има средње образовање у четворогодишњем трајању
- 5)** познаје један страни језик
- 6)** има положен стручни испит за туристичког водича.



Туристички водичи у Србији

- Регистар туризма
- Легитимација туристичког водича
- Локални туристички водич
- *Туристички водичи у појединим објектима*
- Санкције за лица која пружају услуге без лиценце – контрола ?
- Високообразовне институције?



Професионална удружења

- **21.02.** – Међународни дан водича
- Светска федерација туристичких водича **1985.**
- Удружење туристичких водича Србије
 - Основано **1966.**
 - Окупља лиценциране туристичке водиче
 - Члан **WFTGA-a**
 - **105** чланова - више од **20** страних језика
- Удружење туристичких водича Новог Сада
 - **1986.** – **48** водича
 - Кодекс



Из Кодекса УТВНС:

- *Водич у свом раду презентује своје знање, тумачи и објашњава амбијенте и информише групу или индивидуалне клијенте на објективан и привлачан начин а то ради са ентузијазмом и оптимизмом*
- *Водич поседује свестрано знање о својој земљи и граду...*
- *Водич је у току са свим пратећим програмима...*
- *Водич свесно не даје нетачне информације.*
- *Водич не намеће или пропагира своје вредносне судове, политичка, верска и друга убеђења, ставове и мишљења, и показује толеранцију према туђима.*
- *Водич је тачан...*
- *Водич је одевен на начин који је прикладан врсти посла...*

Лиценцирање водича – Грчка, Турска

- У Грчкој државне школе у Атини и Солуну
- две и по године - звање државног водича
- Услови :
 - из земаља које су чланице Европске Уније
 - грчки језик
 - образовање **12** година
- У Турској - Егејски универзитет у Измиру
 - Диплома одсека за туристичко вођење,
 - испит из страног језика
 - стручна тури по целој земљи у пратњи националног туристичког водича који има мин **5** година искуства

ВЕЛИКА БРИТАНИЈА – ВОДИЧКА СЛУЖБА

- ***National Vocational Qualifications-NVQs***
 - **5** нивоа
 - Туристичко вођење на **4.** нивоу
 - Удружење регистрованих туристичких водича (***The Guild of Registered Tourist Guides***)
 - ***Blue Badge*** водичи
 - ***Institute of Tourist Guiding***
 - постављање стандарда туристичког вођења
 - акредитација курсева и испита за туристичког водича
 - ***Green Badge*** - минимални ниво квалификација за водиче у Лондону
 - ***Blue Badge***



Туристички пратилац

- техничко-организациона реализација аранжмана
- техничка асистенција
- легитимни представник туроператора
- *“физичко лице које прати туристичку групу и обавља оперативно техничке послове од почетка путовања до одредишта и назад”*
- Стручни испит
- туристички водич - рецептивни туризам ≠ туристички пратилац - емитивни туризам

Обавезе и одговорности туристичког пратиоца су:

- да програм и итинерер туре буду остварени у целости,
- да контролише испуњење уговореног квалитета и услуга које су укључене у цену аранжмана
- да брине о комфору и безбедности сваког појединца,
- пружа помоћ групи, уколико се нађе у невољи,
- да даје током путовања опште информације о земљи која се посећује,
- да буде упознат са процедурама у вези са граничним и царинским прописима, правима путника, здравственим прописима и условима, као и локалним законима и правилима понашања у свакој земљи која се посећује.

Агенцијски представници

- “продужена рука” туроператора на дестинацији
- Задатак: одвијање тур.аранжмана у дестинацији
- Комуникација са туристима – клијентима ТА
- Психолошки и пословни разлог
- Инфо састанци
- Информације за туроператоре
- Знања о дестинацији



Аниматори

- **Туристички аниматор** јесте физичко лице које планира и остварује забавне, културне, спортско рекреативне и друге програме којима организује слободно време туриста (Закон о туризму).
- 1)** има најмање средње образовање у четворогодишњем трајању;
 - 2)** зна српски језик;
 - 3)** познаје један страни језик.



Хвала на пажњи!



др Вања Драгићевић

