

# ПОСЛОВАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА



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

# ПОСЛОВНА СРЕДСТВА ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ

## ● Основна средства:

- пословни простор (локација?)
- опрема
- патенти, лиценце и друга права
- оснивачка улагања
- превозна средства



## ● Обртна средства:

- у робном (канцеларијски материјал, сувенири итд.)
- новчаном и
- у облику права

*Правилник о ближим условима у погледу простора и опреме које мора да испуњава туристичка агенција које непосредно пружа услуге путнику*

# ПОСРЕДНИЧКЕ ПОСЛОВНЕ ОПЕРАЦИЈЕ

- Посредовање између саобраћајних предузећа и корисника услуга
  - уговори о превозу путника
  - уговори о продаји карата



# Продаја авионских карата



- редовни,
- ванредни
- чартер - авио саобраћај
- такси авио-сервис
- 2 основа сарадње
- ГДС
- *e-ticketing од 1.06.2008.*





## YOUR TICKET-ITINERARY

YOUR BOOKING NUMBER : **WXIKXI**

| Flight  | From  | To  | Aircraft    | Class/Status |
|---------|---|---|-------------|--------------|
| WK 2200 | Montreal-Trudeau (YUL) 17:15<br>Thu May-04-2006 | Frankfurt (FRA)<br>Fri May-05-2006              | 06:30+1 333 | Y Confirmed  |
| WK 2495 | Frankfurt (FRA) T1 07:50<br>Fri May-05-2006     | Amsterdam (AMS)<br>Fri May-05-2006              | 09:00 321   | Y Confirmed  |
| WK 2293 | Munich (MUC) T2 15:30<br>Mon May-22-2006        | Montreal-Trudeau (YUL) 17:50<br>Mon May-22-2006 | 340         | Y Confirmed  |

| Passenger Name      | Ticket Number   | Frequent Flyer Number | Special Needs |
|---------------------|-----------------|-----------------------|---------------|
| (1) JONES, JOHN/MR. | 012-3456-789012 | 000-123-456           | Meal: VGML    |

| Purchase Description             | Price             |   |
|----------------------------------|-------------------|---|
| Fare (LLXSOAR, LLXGSOAR)         | CAD 558.00        | Ticket is non-endorsable, non-refundable<br>Changes allowed, subject to availability,<br>no later than 2 hours before departure.<br>Please read carefully all fare restrictions.<br><br>Have a pleasant flight! |
| Canada - Airport Improvement Fee | 15.00             |   |
| Canada - Security Duty           | 17.00             |   |
| Canada - GST #1234-5678          | 1.05              |   |
| Canada - QST #12345-678-901      | 1.20              |   |
| Germany - Airport Security Tax   | 18.38             |   |
| Germany - Airport Service Fees   | 37.76             |   |
| Fuel Surcharge                   | 161.00            |   |
| Total Base Fare (per passenger)  | 809.39            |   |
| Number of Passengers             | 1                 |   |
| <b>TOTAL FARE</b>                | <b>CAD 809.39</b> | <b>Paid by Credit Card XXXX-XXXX-XXXX-1234</b>  |

## ELECTRONIC TICKET

## PASSENGER ITINERARY RECEIPT

AERO CLUB  
BLD. 1, 18, 3-RD RYBINSKAY  
MOSCOW

DATE: 06 JULY 2009  
AGENT: 1526  
NAME: IVANOV / IVAN MR.

IATA : 922 50955  
TELEPHONE: +7(495)744-1111

ISSUING AIRLINE : AEROFLOT <sup>4</sup>  
TICKET NUMBER : ETKT 555 2448925427  
BOOKING REF : AMADEUS: 38E5FU. AIRLINE: SU/GUNNJV  
FROM /TO FLIGHT CL DATE DEP FARE BASIS NVB NVA BAG ST  
5 MOSCOW SVO <sup>3</sup> SU 421 <sup>2</sup> V <sup>1</sup> 07JUL 2025 VEK1 07JUL 07JUL 20K OK  
TERMINAL: 2 FLIGHT OPERATED BY: ALITALIA S.P.A.  
6 MILAN MALPENSA ARRIVAL TIME: 2210  
TERMINAL: 1

MILAN MALPENSA SU 280 V 09JUL 1455 VEK1 09JUL 09JUL 20K OK  
TERMINAL: 1  
MOSCOW SVO ARRIVAL TIME: 2025  
TERMINAL: 2

AT CHECK-IN, PLEASE SHOW A PICTURE IDENTIFICATION AND THE DOCUMENT YOU  
GAVE FOR REFERENCE AT RESERVATION TIME

PAYMENT : INVOICE

FARE CALCULATION : HOW SU MIL336.20SU HOW336.20NUC672.40END  
ROBO.712358XT26MJ91EXL98HB332IT8OVT \*3D-127K8449

AIR FARE : EUR 479.00  
EQUIV FARE PAID : RUB 21080  
TAX : RUB RU 2640YQ RU 44RU RU 727XT  
TOTAL : RUB 24491



# Услови за IATA агента:



- Бар 1 година пословања
- Запослени стручно оспособљени за продају међ.авио карата
- ГДС - Амадеус
- адекватно продајно место и опрема за чувања новца и документације
- задовољавајуће финансијско пословање
- банкарска гаранција



# Продаја авионских карата



## Резервација

### PNR - Passenger Name Record:

- име и презиме путника
- итинерер путовања,
- рок важења резервације (рок за куповину карте)
- податак о туристичкој агенцији
- име особе која је извршила резервацију
- додатне информације (нпр. посебни захтеви - VGML, BBML)

Карта гласи на име и није преносива на друго лице

Пртљажни лист

Рефундација





# Приход ТА од продаје авионских карата



- Провизија?
- Нискобуџетне авио-компаније
- Електронски посредници
- **Ticket Service Charge – TSC!!!**
- **Цена авио карте** = тарифа + аеродромске и друге таксе + TSC



# Тарифе у авионском саобраћају



- Тарифе у домаћем саобраћају
- Тарифе на чартер летовима
- Тарифе у међ. ваздушном саобраћају
  
- Према категорији:
  - нормалне – *normal fares*,
  - специјалне (*Inclusive Tours Fares*) и
  - повлашћене тарифе – *discounts*

# Тарифе у авионском саобраћају



- Према класи превоза:
  - економске – *economy class*
  - прве класе – *first class* и
  - бизнис класе – *business class*
- Према врсти путовања:
  - У једном правцу (one way - OW)
  - повратна (round trip - RT)
  - кружна путовања (circle trip - CT) и
  - путовања око света (Round the World Fare- RTW)

# ПОСРЕДНИЧКЕ ПОСЛОВНЕ ОПЕРАЦИЈЕ

- Продаја железничких карата
  - посредовање у продаји железничких карата (провизије од 5% до 14%)
  - обезбеђењњ железничких превозних капацитета у оквиру појединих туристичких аранжмана
- Продаја бродских карата
- Пословни односи између туристичких агенција и аутобуских превозилаца
  - Продаја карата
  - Закуп аутобуса

# ПОСРЕДНИЧКЕ ПОСЛОВНЕ ОПЕРАЦИЈЕ

- **Изнајмљивање возила**
  - Уговор
  - Услови најма
  - Провизија 10 до 15%
  - Врсте најма
  - најам са „правом на километражу“
  - систем „неограничене километраже“ - САД
  - ГДС



# ПОСРЕДНИЧКЕ ПОСЛОВНЕ ОПЕРАЦИЈЕ

- Мењачки послови **X**
- Послови осигурања (провизија до 20%)
  - Осигурање од отказа путовања (тзв. сторно осигурање)
  - Осигурање путног пртљага
  - Здравствено осигурање
  - Осигурање у случају личне одговорности од доношења штете трећем лицу

Хвала на пажњи!

