



# ПОСЛОВАЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА



др Вања Драгићевић  
[vanja.dragicevic@dgt.uns.ac.rs](mailto:vanja.dragicevic@dgt.uns.ac.rs)

## ❖ Производ туристичке агенције

❖ “Две или више у времену и по садржају синхронизоване услуге које се нуде потенцијалном туристи било по сопственој одлуци агенције, било на тражење клијента, у којима он задовољава у потпуности или делимично своју туристичку потребу”

❖ Паушално путовање, inclusive tours, package tours

## ❖ **Јединствена цена**

❖ Предности за туристу ?

❖ *EU Directive on Package Holidays*

❖ *KNOW BEFORE YOU GO!*

## ❖ Према карактеру делатности туристичке агенције:

- Иницијативни



- Рецептивни



## ❖ Према начину извођења:

### ■ Боравишни

- диференцирање цена
- услуге?
- агенцијски представник



### ■ Акциони

- итинерер
- услуге?
- туристички водич



## ❖ Према броју учесника:

- Индивидуални
  - до 5 особа
  - породични аранжмани
- Цена ?
- Групни
  - Најмање 15 особа по нашем Закону
  - Масовност
  - Туристичка група ≠ Групни аранжман



## ❖ Према старосном добу:

### ■ Дечији

- YUTA стандарди за дечији и омладински туризам
- 30% агенција чланица YUTA
- Јавна набавка

### ■ Омладински/студентски

- Компас, Контики, Модена...

### ■ За одрасле и

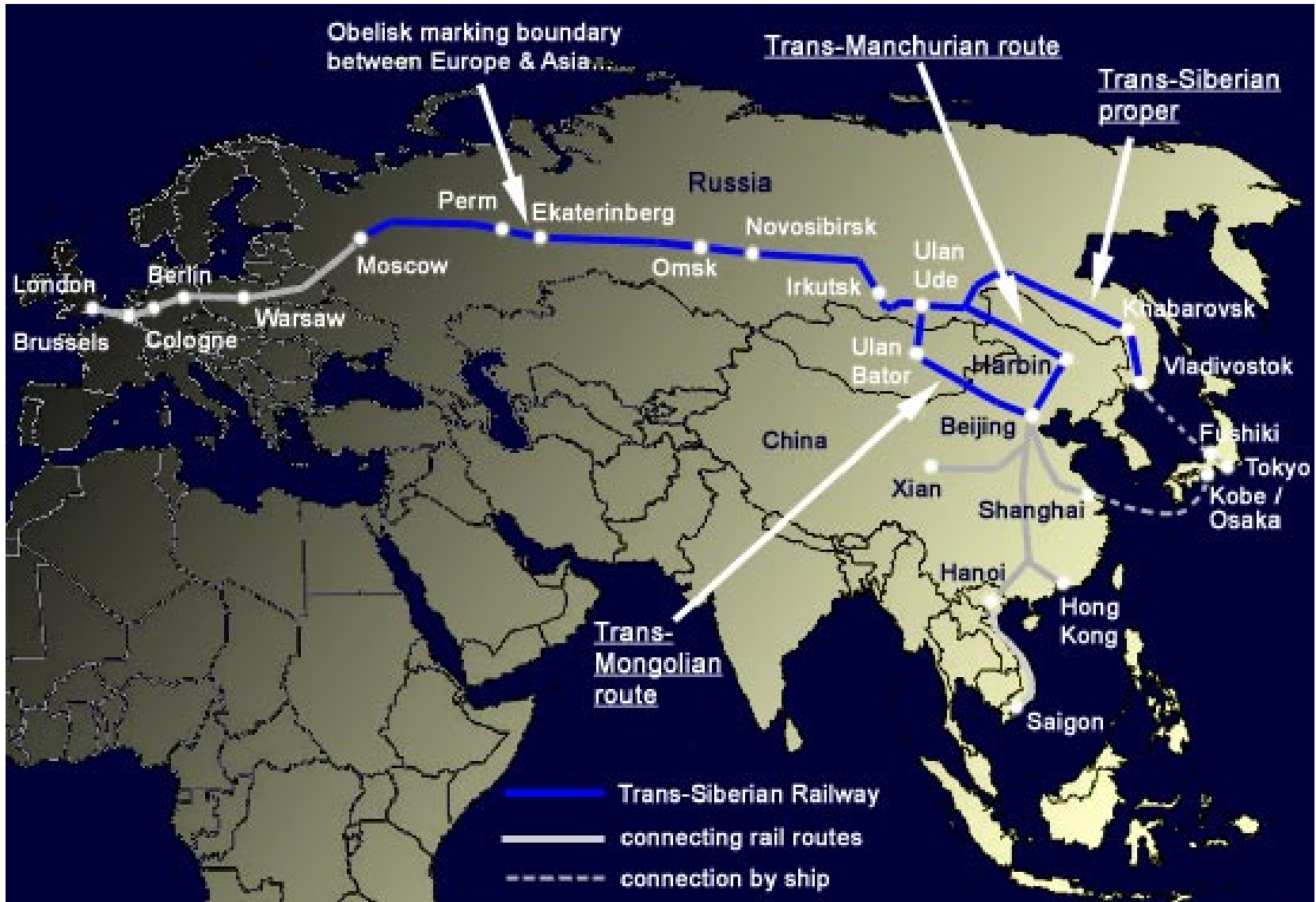
### ■ Туризам “трећег доба”

- Saga Holidays (+50)

## ❖ Према врсти превоза:

- Аутобуски (Rotel Tours)
- Авионски
  - ▶ ИТ аранжмани (на редовним линијама)
  - ▶ Чартер аранжмани (Медитеран)
- Бродски (крстарења)
  - Медитеран, Кариби, Скандинавија
  - Крстарење рекама (Нил, Дунав, Сена)
- Железнички
  - Туристички воз “Романтика”
  - *Frantour* - Француска, *Railtour* – Швајцарска
- Комбиновани (авион-бус, *fly-drive*, *air-see*)







## ❖ Према начину настанка:

- Наручени
  - индивидуални и групни
  - *FIT (Foreign Independent Travel)*
- По програму туристичке агенције
  - висока рентабилност



## ❖ Према ширини тржишта:

- Аранжмани за масовно тржиште
- Специјални аранжмани
  - студијска путовања
    - сајмови, семинари, конгреси
    - стручна лица
    - путовања за запослене у ТА
  - подстицајна путовања
  - афинитетни аранжмани
    - посебна интересовања
    - ходочашћа, голф, лов, риболов, бициклизам, casino хотели



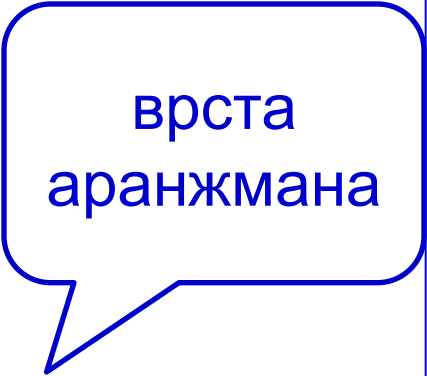
- ❖ истраживање тржишта
- ❖ економски и неекономски фактори
- ❖ ITB – Берлинска туристичка берза
- ❖ анкетање туриста
- ❖ секундарна истраживања
- ❖ стручно обучени и добро информисани кадрови
- ❖ тимски рад

1. Постављање туристичког аранжмана

2. Калкулација

3. Утврђивање услова туристичког аранжмана

1. Итинерер или маршрута путовања
  - Правац кретања
  - Тачке задржавања
2. Превозно средство (основно и допунско)
3. Трајање аранжмана
4. Распоред времена у току путовања
5. Врста, обим и квалитет туристичких услуга
  - основне, програмске и допунске услуге*
6. Број учесника аранжмана
  - Калкулативни број учесника
  - Стварни број учесника
7. Цена аранжмана



врста  
аранжмана

- ❖ Сопствена превозна средства (туроператори)
- ❖ Уговор о превозу путника (на редовним линијама)
- ❖ Уговор о закупу превозних капацитета
  - Закуп брода или блока кабина
  - Железнички саобраћај
  - Најам аутобуса
    - По тури
    - По ауто дану
    - По km (1km = 1€)



**Уговор о закупу  
часова летења**

**Уговор о ланцу  
чартер летова**

**Изнајмљивање авиона  
ad hoc**

**Блок чартер**



**Уговор о  
чартеру**

Фактор	Редовни авио саобраћај	Чартер авио саобраћај
Циљ путовања	пословни, породични, туристички	туристички, посета рођацима и пријатељима
Битне предности за путника	учесталост, претходна резервација није неопходна	ниски трошкови, продаје се као део пакет-аранжмана, седмично
Ко обезбеђује плаћање	компанија, путник (у зависности од циља путовања)	путник
Мотивација за куповину	неопходност за путовањем	жеља за путовањем
Учесници путовања	појединац или породица	парови, породице, групе или пријатељи
Временски период у коме се одвија путовање	у складу са потребом	школски одмори, лето, зима, викенди

- ❖ ИТ туристичка путовања – авио превоз + најмање још једну туристичка услуга - тзв. земаљска услугу
- ❖ Индивидуалне ИТ тарифе
- ❖ Групне - за групна туристичка путовања
- ❖ *Bulk* ИТ тарифе
- ❖ Специјалне ИТ тарифе за формирање организованих путовања између Европе, Средњег Истока и Африке
- ❖ *fly-drive* тарифе
- ❖ *air-see* тарифе
- ❖ Одобрење од авио-превозника - ***Tour Code***



## ❖ Ограничења:

- ❖ само економска класа и карта се мора односити на повратно или кружно путовање;
- ❖ величина групе - на 15 путника једна бесплатна карта
- ❖ дужина трајања туре - викенд аранжмани, специјални догађаји
  
- ❖ *APT – Inclusive Tours* приручници

- ❖ Сопствени капацитети (туроператори)
- ❖ Time sharing
- ❖ Уговор на основу затражене и потврђене резервације – на захтев клијента
- ❖ Уговор о алотману (10% провизија)
  - са правом на једностранни раскид
  - **са гаранцијом пуњења (75%)**
- ❖ Уговор о закупу угоститељског објекта  
тзв. *уговор пуно за празно*



- ❖ Сарадња са рецептивним агенцијама
  
- ❖ Међуагенцијски тарифери – “поверљиве тарифе” (*Confidential tariff*)
  - рецептивна агенција!!!
  - службена употреба
  - продајно-пропагандна едиција
  
- ❖ Уговор о пословној сарадњи



- ❖ različite mogućnosti upravljanja cenama i maržama,
- ❖ mogućnosti korišćenja različitih promotivnih aktivnosti,
- ❖ GDS/IDS (globalni distribucioni sistem i internet distribucioni sistem) i
- ❖ zahvaljujući bazama podataka omogućavaju kvalitetan odnos sa kupcima i partnerima
- ❖ mogućnost fakturisanja prodatih usluga
- ❖ mogućnost kreiranja paket aranžmana, izrade itinerera i kalkulacija tura
- ❖ **Tourplan iS**
- ❖ **TourWriter**

- 
- ❖ Dobro poznavanje turističkih destinacija
  - ❖ potrebno je poznavati i puteve
  - ❖ oznavati i cenovnu politiku hotela, prevoznika
  - ❖ potrebne informacije o partnerima



Хвала на пажњи!

