

**АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ЗАПАДНА СРБИЈА**

Седиште Ужице, Трг Светог Саве 34

**О Д С Е К У Ж И Ц Е****План рада  
за зимски семестар школске 2022-23.**

Назив предмета	<b>Агенцијско пословање</b>				
Студијски програм/и (модул)	<b>ОСС Туризам</b>				
Година студија	трећа	Семестар	пети	ЕСПБ	6
Статус предмета	обавезан		Услов	нема	

Подаци о наставницима и сарадницима на предмету	
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	<b>др Слободанка Станков</b> Професор струковних студија <a href="mailto:slobodanka.markovic@vpts.edu.rs">slobodanka.markovic@vpts.edu.rs</a> <a href="mailto:markovicsslobodanka@gmail.com">markovicsslobodanka@gmail.com</a> (термини консултација зависе од распореда наставе за зимски семестар)
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	

Циљеви предмета
Стицање напредних стручних знања и развој компетенција за мултидисциплинарни приступ агенцијском пословању, туристима, туристичком сектору и туристичкој агенцији. Овладавање и усвајање стручних појмова, принципа и процеса у циљу оспособљавања за обављање послова у туристичкој агенцији, хотелском предузећу, јавном сектору и комплементарним делатностима у туризму.

Садржај и структура предмета
<b>Теоријска настава</b> Настанак и развој туристичких агенција. Тенденције у развоју туристичких агенција. Појам туристичке агенције. Улога туристичких агенција и туроператора. Функције туристичких агенција. Услужни програм туристичких агенција. Туристичко тржиште и туристичке агенције. Врсте туристичких агенција. Врсте туроператора. Услови за рад туристичких агенција. Основна и допунска средства за пословање туристичких агенција. Специфичности радног процеса и организационе структуре туристичких агенција. Кадрови у туризму. Специјализовани кадрови. Однос туристичких агенција и њихових пословних партнера. Маркетинг стратегије у туристичким агенцијама. Туристички аранжман као производ. Појам и врсте туристичких аранжмана. Формирање туристичког аранжмана. Одређивање цене туристичког аранжмана. Промоција и продаја туристичког аранжмана. Извођење туристичког аранжмана. Обрачун туристичког аранжмана. Правно регулисање односа туроператора и туриста. Одговорност туроператора и заштита потрошача.

**Практична настава**

Аудиторне вежбе - практични примери успешног пословања организатора путовања и посредника. Ликвидност туристичких агенција - претрага АПР-а, НБС-а, YUTA-а и других доступних сајтова. Симулација пословања туристичких агенција. Израда семинарски радова на задату тему. Студија случаја по унапред утврђеном итнереру - креирање туристичког аранжмана у земљи на примеру јачке екскурзије. Практична, илустративна и усмена одбрана семинарских радова.

План и распоред извођења наставе	
Наставна недеља	НАЗИВ НАСТАВНЕ ЈЕДИНИЦЕ
<b>Предавања</b>	
1	<b>Појам, значај, улога и функције ТА.</b> Опште поставке о туристичком посредовању (неопходност повезивања понуде и тражње у туризму; ТА-дефиниције, правни основ, послови у адлежности, функције, утицај на туристичко тржиште-позитивни и негативни; историјат ТА у свету и Србији ).
2	<b>Врсте и подела туристичких агенција.</b> Подела ТА према различитим критеријумима (према карактеру пословања, према организационом облику, према просторном обухвату, према предмету пословања, према степену самосталности, према степену специјализације).
3	<b>Основни услови за пословање ТА.</b> Услови за пословање организатора путовања и агенција субагената. Простор, опрема, кадрови, лиценца, гаранције.
4	<b>Додатни услови за пословање ТА.</b> Услови за пословање организатора путовања. Кадрови, лиценца, гаранције.
5	<b>Удруживање ТА, одговорност ТА, заштита права потрошача (корисника услуга ТА)</b> YUTA Гаранција путовања. Поступак арбитраже (YUTA). Туристичка инспекција.
6	<b>Запослени у ТА.</b> Врсте радних места (креатори туристичких аранжмана, непосредни продавци). Специјализовани кадрови - водичи, представници на дестинацији, аниматори, пратиоци групе. Испит за туристичке водиче. Остали кадрови.
7	<b>Радни процес и организациона структура ТА.</b> Функције радног процеса (финансије, набавка, производња, продаја, унутрашња организација, организационе целине).
8	<b>Пословни инструменти. Обрасци у пословању ТА.</b> Строго формализовани обрасци (ваучери, признанице, потврде, уговори...). Евиденциони обрасци (руминг листа, букинг листа...). Остали обрасци.
9	<b>Услужни програм ТА (посреднички послови).</b> Посреднички однос на релацији ТА-превозници (продаја карата за све типове саобраћаја), остали посреднички послови (рентирање возила, мењачки послови, продају путног осигурања).
10	<b>Пословни партнери ТА.</b> Хотелијерска предузећа, саобраћајна предузећа, друге ТА, rent-a-car компаније, трговинска предузећа, пословне банке, осигуравајуће компаније, други привредни и непривредни субјекти.
11	<b>Туристички аранжман.</b> Појам туристичких аранжмана. Врсте туристичких аранжмана (боравишни или стационарни, акциони; према броју учесника, према врсти превоза, према старосној доби туриста, према начину настанка, према ширини тржишта).
12	<b>Формирање туристичког аранжмана.</b> Фазе креирања аранжмана. Елементи аранжмана. Калкулација туристичких аранжмана по фазама.

13	<b>Продаја и извођење туристичког аранжмана.</b> Промоција и пласман туристичког аранжмана. Реализација и извођење туристичког аранжмана.
14	<b>Терминологија у резервацији и продаји туристичких аранжмана.</b> Туристичка терминологија у резервацији смештаја, број особа у арг., тип услуге, тип превоза, врста арг. Туристичка терминологија у авио саобраћају.
15	<b>Промене и трендови у савременом раду ТА</b> (специфичности пословања ТА на најзначајнијим тржиштима; наступи ТА на новим тржиштима; повезивање ТА).
<b>Вежбе</b>	
1	Појам, значај, улога и функција агенција на туристичком тржишту (пример: агенције у Граду Ужицу; рад у групама).
2	Врсте и подела туристичких агенција (пример: агенције у Граду Ужицу; рад у групама).
3	Основни услови за пословање туристичких агенција на туристичком тржишту (објашњење на примеру агенција које послују у Граду Ужицу).
4	Додатни услови за пословање туристичких агенција на туристичком тржишту (објашњење на примеру агенција које послују у Граду Ужицу).
5	Удруживање ТА, одговорност ТА, заштита права потрошача (корисника услуга ТА) YUTA Гаранција путовања. Поступак арбитраже (YUTA). Туристичка инспекција.
6	Запослени у ТА. Врсте радних места (креатори туристичких аранжмана, непосредни продавци). Специјализовани кадрови - водичи, представници на дестинацији, аниматори, пратиоци групе. Испит за туристичке водиче. Остали кадрови (практичан рад у групама).
7	Радни процес туристичких агенција (објашњење на примеру агенција које послују у Граду Ужицу).
8	Пословни инструменти. Обрасци у пословању ТА. Строго формализовани обрасци (ваучери, признанице, потврде, уговори...) Евиденциони обрасци (румнинг листа, букинг листа...). Остали обрасци (практичан рад у групама).
9	Услужни програм ТА (посреднички послови). Посреднички однос на релацији ТА-превозници (продаја карата за све типове саобраћаја), остали посреднички послови (рентирање возила, мењачки послови, продају путног осигурања). <b>Одбрана семинарских радова.</b>
10	Пословни партнери ТА. Хотелијерска предузећа, саобраћајна предузећа, друге ТА, gent-a-cag компаније, трговинска предузећа, пословне банке, осигуравајуће компаније, други привредни и непривредни субјекти. <b>Одбрана семинарских радова.</b>
11	Туристички аранжман. Појам туристичких аранжмана. Врсте туристичких аранжмана (боравишни или стационарни, акциони; према броју учесника, према врсти превоза, према старосној доби туриста, према начину настанка, према ширини тржишта). <b>Одбрана семинарских радова.</b>
12	Формирање туристичког аранжмана. Фазе креирања аранжмана. Елементи аранжмана. Калкулација туристичких аранжмана по фазама. <b>Одбрана семинарских радова.</b>
13	Продаја и извођење туристичког аранжмана. Промоција и пласман туристичког аранжмана. Реализација и извођење туристичког аранжмана. <b>Одбрана семинарских радова.</b>

14	Терминологија у резервацији и продаји туристичких аранжмана. Туристичка терминологија у резервацији смештаја, број особа у аар., тип услуге, тип превоза, врста аар. Туристичка терминологија у авио саобраћају (практичан рад у групама).
15	Промене и трендови у савременом раду ТА (специфичности пословања ТА на најзначајнијим тржиштима; наступи ТА на новим тржиштима; повезивање ТА) (практичан рад у групама).

Начин оцењивања – структура и број поена на предиспитним обавезама и испиту			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	<b>10</b>	писмени испит	<b>20</b>
практична настава	<b>10</b>	усмени испит	<b>30</b>
колоквијум-и	<b>20</b>	.....	
семинар-и	<b>10</b>		

Литература
1. Спасић, В., Павловић, Д. (2018). <i>Пословање туристичких агенција и организатора путовања</i> . Београд: Универзитет Сингидунум.
2. Спасић, В., Работић, Б. (2017). <i>Пословање туристичких агенција</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.
3. Работић, Б. (2015). <i>Посредовање у туризму</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.
4. Српски цитатни индекс <a href="http://scindeks.ceon.rs/">http://scindeks.ceon.rs/</a>
5. KOBSON <a href="https://kobson.nb.rs/">https://kobson.nb.rs/</a>