

Студијски програм: ОАС Туризам
Назив предмета: Пословање туристичких агенција
Наставник/наставници: Вања Павлуковић (рођена Драгићевић)
Статус предмета: обавезан на модулу Туризам и модулу Ловни туризам
Број ЕСПБ: 6
Услов:
<p>Циљ предмета</p> <p>Циљ је савладавање основних појмова и инструмената пословања, као и пословних операција у туристичким агенцијама и организаторима путовања. У оквиру овог предмета студенти треба да стекну неопходна знања у домену формирања услужног програма туристичких агенција и организатора путовања, са посебним акцентом на туристички аранжман. Предмет проучавања је заокружен анализом специфичности у обављању пословних операција у туристичким агенцијама и организаторима путовања, анализом досадашњих тенденција у пословању ових предузећа на туристичком тржишту, бављење питањима одговорности организатора путовања и заштите потрошача, као и анализом нових конкурентских стратегија и прилагођавања будућим променама.</p>
<p>Исход предмета</p> <p>По завршетку овог курса, студенти стиче теоретска знања из домена пословања туристичких агенција и организатора путовања, као и практична знања за обављање пословних операција у туристичким агенцијама/организаторима а у вези са креирањем туристичких аранжмана и одређивањем продајне цене аранжмана, пласманом туристичког аранжмана и извођењем туристичког аранжмана, те знања и вештине у вези са решавањем евентуалних жалби од стране туриста на рад туристичке агенције.</p>
<p>Садржај предмета</p> <p><i>Теоријска настава</i></p> <p>Развој, место и улога туристичких агенција на туристичком тржишту. Основне карактеристике и садржај услужног програма туристичких агенција и организатора путовања. Туристички аранжман (појам и врсте, креирање аранжмана, одређивање продајне цене, пласман аранжмана, односно облици продаје, букинг и промотивне активности, те извођење туристичких аранжмана). Одговорност организатора путовања и заштита потрошача. Промене на туристичком тржишту и савремене тенденције у пословању туристичких агенција и организатора путовања.</p> <p><i>Практична настава</i></p> <p>Практична настава се обавља на факултету и туристичким агенцијама са којима факултет сарађује. Студенти стичу практична знања из различитих услужних делатности важних при формирању туристичких аранжмана и одређивању продајне цене аранжмана, затим стичу знања у вези са софтверима и глобалним дистрибуционим системима (попут Амадеуса) које агенције користе у свом пословању, као и практична знања неопходна за обављање пословних операција букинга, продаје, промоције и извођења аранжмана.</p> <p>Пракса у туристичким агенцијама подразумева да студенти посматрају, а потом и активно буду укључени у све пословне операције од формирања услужног програма туристичке агенције (нарочито креирање туристичких аранжмана и одређивање продајне цене), затим промоција, продаја, букинг, припрема за извођење и само извођење туристичких аранжмана. Пракса подразумева и стицање и развијање вештина комуникације са клијентима и пословним партнерима, као и бављење питањима одговорности организатора путовања, заштите потрошача и решавање евентуалних жалби од стране клијената на рад туристичке агенције</p>
<p>Литература</p> <p>Основна литература:</p> <p>Павлуковић, В. 2018. Пословање туристичких агенција, скрипта у рукопису. Природно-математички факултет, Нови Сад.</p> <p>Допунска литература:</p> <p>Simat, K., Dragin, A., Pavlukovic, V., & Markov, S. (2019). The ethical dimension of travel agencies business in changing business environment (Serbia)–employees’ attitudes vs. employees’ conduct expected by management. <i>Geographica Pannonica</i>, 23(1), 64-75.</p> <p>Armenski, T., Dwyer, L., Pavluković, V. (2018). Destination competitiveness: public and private sector tourism management in Serbia. <i>Journal of Travel Research</i>, 57(3), 384-398.</p> <p>Dwyer, L., Armenski, T., Cvelbar, L. K., Dragičević, V., & Mihalic, T. (2016). Modified Importance–Performance Analysis for Evaluating Tourism Businesses Strategies: Comparison of Slovenia and Serbia. <i>International Journal of Tourism Research</i>, 18(4), 327-340.</p> <p>Andelković, Ž., Kovačić, S., Bratić, M., Vujičić, M. D., Stankov, U., Pavluković, V., ... & Đukićin Vučković, S. (2022). Museum Tour Guide Performance: A Visitor Perspective. <i>Sustainability</i>, 14(16), 10269. (M22) DOI</p>

<https://doi.org/10.3390/su141610269>

Број часова активне наставе 5	Теоријска настава: 3	Практична настава: 2	
Методе извођења наставе Метода усменог излагања, метода разговора, илустративно-демонстративна метода			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	5	писмени испит	20
активности у току вежби / практична настава	5	усмени испит	25
колоквијум-и	40	
семинар-и	5		