

## SADRŽAJ

PREDGOVOR .....	9
-----------------	---

### I DEO

#### MESTO I ULOGA TURISTIČKIH AGENCIJA I TUOPERATORA U SAVREMENOM TURIZMU

1. NASTANAK I RAZVOJ TURISTIČKIH AGENCIJA .....	13
1.1. Pojam i definisanje turističkih agencija.....	13
1.2. Nastanak i razvoj turističkih agencija u svetu .....	15
1.3. Nastanak i razvoj turističkih agencija u našoj zemlji .....	19
2. ULOGA TURISTIČKIH AGENCIJA I TUOPERATORA.....	22
2.1. Karakteristike i specifičnosti turističkog tržišta .....	22
2.2. Mesto i uloga agencija na turističkom tržištu.....	26
2.3. Vrste turističkih agencija.....	30
2.4. Turoperatori – organizatori turističkih aranžmana .....	34
2.5. Vrste turoperatora.....	39
3. TENDENCIJE U RAZVOJU TURISTIČKIH AGENCIJA .....	42
3.1. Primena savremene informacione tehnologije u poslovanju .....	43
3.2. Udruživanje turističkih agencija.....	47
3.3. Turističko-agencijsko poslovanje i održivi razvoj turizma .....	51

### II DEO

#### POSLOVANJE TURISTIČKIH AGENCIJA I TUOPERATORA

1. USLOVI ZA RAD TURISTIČKIH AGENCIJA.....	55
1.1. Pravne osnove regulisanja turističkih agencija i turoperatora .....	55
1.2. Naziv, lokacija i opremljenost turističke agencije.....	59
2. RESURSI POTREBNI ZA POSLOVANJE TURISTIČKIH AGENCIJA ...	62
2.1. Specifičnosti ljudskih resursa u poslovanju turističkih agencija .....	62
2.2. Poslovna sredstva turističke agencije .....	73
2.3. Poslovni instrumenti turističke agencije.....	78
2.4. Vaučer ili turistička uputnica.....	80

3. POSLOVNI PARTNERI TURISTIČKIH AGENCIJA .....	84
3.1. Hotelska preduzeća kao poslovni partneri.....	84
3.2. Saobraćajna preduzeća kao poslovni partneri .....	86
3.3. Ugovori kao pravni osnov poslovne saradnje .....	94
4. USLUŽNI PROGRAM TURISTIČKIH AGENCIJA .....	103
4.1. Sadržaj uslužnog programa .....	103
4.2. Prodaja avionskih karata .....	106
4.3. Ostali posrednički poslovi .....	112
5. SPECIFIČNOSTI RADNOG PROCESA I ORGANIZACIONE STRUKTURETURISTIČKIH AGENCIJA .....	116
5.1. Specifičnosti radnog procesa.....	116
5.2. Specifičnosti organizacione strukture.....	118

**III DEO**  
**FORMIRANJE, PLASMAN I IZVRŠENJE**  
**TURISTIČKOG ARANŽMANA**

1. POJAM I VRSTE TURISTIČKIH ARANŽMANA.....	125
1.1. Pojam i definisanje turističkog aranžmana.....	125
1.2. Podela turističkih aranžmana.....	129
2. FORMIRANJE TURISTIČKOG ARANŽMANA .....	144
2.1. Formiranje turističkog aranžmana po narudžbi .....	144
2.2. Formiranje turističkog aranžmana prema programu tuopera- tora .....	145
2.3. Pribavljanje usluga u okviru turističkog aranžmana.....	152
3. ODREĐIVANJE CENE TURISTIČKOG ARANŽMANA .....	159
3.1. Struktura prodajne cene turističkog aranžmana.....	161
3.2. Troškovi i korišćenje kapaciteta .....	164
3.3. Uticaj tražnje i konkurencije .....	172
3.4. Opšti uslovi turističkog aranžmana .....	175
4. PRODAJA TURISTIČKOG ARANŽMANA .....	176
4.1. Oblici prodaje turističkih aranžmana.....	177
4.2. Nove tendencije u prodaji turističkih aranžmana .....	179
4.3. Promocije aktivnosti kao podrška prodaji turističkih aranžmana .....	181
4.4. Katalog aranžmana .....	184
4.5. Buking ili registrovanje prijavljenih učesnika turističkih aranžmana ...	187

5. IZVOĐENJE TURISTIČKOG ARANŽMANA .....	189
5.1. Priprema turističkog aranžmana za izvođenje .....	190
5.2. Izvođenje turističkog aranžmana .....	194
5.3. Tehnika izvršenja pojedinih operacija u izvođenju aranžmana .....	196
5.4. Vanredne situacije (akcidenti) u odvijanju turističkog aranžmana .....	205
5.5. Nezadovoljstvo i žalbe učesnika turističkog aranžmana .....	207
6. OBRAČUN TURISTIČKOG ARANŽMANA .....	211
7. PRAVNO REGULISANJE ODNOSA IZMEĐU TUROPERATORA I TURISTA .....	212
8. ODGOVORNOST TUROPERATORA I ZAŠTITA POTROŠAČA .....	215
REČNIK STRUČNIH TERMINA, SKRAĆENICA I OZNAKA .....	219
LITERATURA .....	229