

АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ШУМАДИЈА



од 2019. године

Turistička agencija

Predmet: Poznavanje poslovnih procesa

Predmetni nastavnik:

Saša Stamenović

Student:

Jovan Vasiljević 144/2021

Kragujevac 2023.

Sadržaj

Turistička agencija	3
Procesi turističke agencije	4
Normiranje usluga	5
Nabavka	5
Proizvodnja	5
Finansije	6
Proces nagledanja	6
Call centar	6
Osnovni tokovi turističke agencije	7
Dijagram zavisnosti entiteta	8
Tabela raspodele procesa u timu	9

Turistička agencija

S obzirom da je formiranje i pravljenje jedne funkcionalne aplikacije koja je potrebna za pružanje usluga turističke agencije ona se mora sastojati od nekih pojedinačnih procesa koji uklopljeni u jednu funkcionalnu celinu ispunjavaju sve ono što se od nje traži.

Cilj razvoja softvera za poslovanje turističke agencije jeste da imamo:

- 1) Veći broj bukiranja aranžmana koje nudi turistička agencija,
- 2) Kvalitetnije organizovanje poslovanja,
- 3) Mogućnost online rezervacije,
- 4) Konstantno praćenje rezervacija,
- 5) Omogućavanje online plaćanja,
- 6) Izveštavanje dostupnosti usluga online i putem aplikacije,
- 7) Olakšavanje posla,
- 8) Optimizaciju troškova,
- 9) Online prodaju,
- 10) Ubrzavanje poslovanja turističke agencije,
- 11) Daljinsko upravljanje podacima,
- 12) Lakši uvid u aktuelne ponude.

Aplikacija treba da ima svrhu i funkciju efikasnog, brzog i jednostavnog rezervisanja putovanja za jednu ili više osoba, kao i odabira prevoza i smeštaja. Softver agencije bi prihvatio podnešene zahteve za rezervacije, obradio bi ih, i iz baze podataka izvršio neophodne provere dostupnosti slobodnih mesta za prevoz, odnosno let, potom bi proverio slobodna mesta u hotelu i na kraju bi odobrio ili odbio zahtev tako što bi korisniku stiglo obaveštenje putem mejla, aplikacije ili telefonskim pozivom da je njegova rezervacija uspešno obavljena ili da je došlo do greške.

Procesi turističke agencije

Pre svega treba da definišemo od kojih procesa se sastoji naša turistička agencija i koja je funkcija istih. Kako bih ona funkcionisala na pravilan način procesi isto tako moraju da zavise jedni od drugih, upravo zbog toga što se kvalitet funkcionalnosti ogleda u dobroj i temeljnoj predhodnoj pripremi.

Turistička agencija se sadrži od sledećih procesa:

1. Proces normiranja usluga
2. Proces nabavke
3. Proces proizvodnje
4. Proces finansija
5. Proces nadgledanja
6. Call centar

Normiranje usluga

Ovaj proces predstavlja standardizaciju usluga koje turistička agencija nudi svojim klijentima. Ovo uključuje definisanje standarda kvaliteta za različite vrste usluga (npr. smeštaj, prevoz, obilazke, aktivnosti) koje agencija nudi, kao i definisanje uslova i pravila koja klijenti moraju da ispoštuju. Tu takođe spadaju i rezervacije i plaćanje koje klijenti izvršavaju ali i formiranje novih i prilagođavanje starih standarda na osnovu povratnih informacija dobijenih od klijenta.

Nabavka

Proces se bavi pronalaženjem i angažovanjem dobavljača za potrebne resurse i usluge. Ono što predstavlja nabavku za turističku agenciju je pronalaženje hotela, prevoznika, turističkih atrakcija i drugih usluga koje agencija nudi klijentima. Proces nabavke takođe obuhvata pregovaranje o cenama aranžmana i ostalih usluga koje agencija može ponuditi u datom trenutku.

Proizvodnja

Proces proizvodnje za turističku agenciju odnosi se na planiranje izradu, promociju kao i prodaju samih ponuda koje turistička agencija nudi. Najpre je potrebno planiranje i organizovanje putovanja za klijente. To uključuje odabir destinacije, smeštaja, prevoza, obilazaka i drugih aktivnosti. Proces proizvodnje takođe uključuje koordinaciju sa dobavljačima kako bi se osiguralo da su svi elementi putovanja dostupni i spremni za klijenta.

Finansije

Ovaj proces obuhvata upravljanje finansijskim aspektima poslovanja turističke agencije. To uključuje kreiranje budžeta, praćenje prihoda i rashoda, obračunavanje i plaćanje poreza, obradu računa i upravljanje platnim prometom. Ovaj proces može uključivati i praćenje troškova nabavke i proizvodnje kako bi se osiguralo da poslovanje agencije ostane profitabilno.

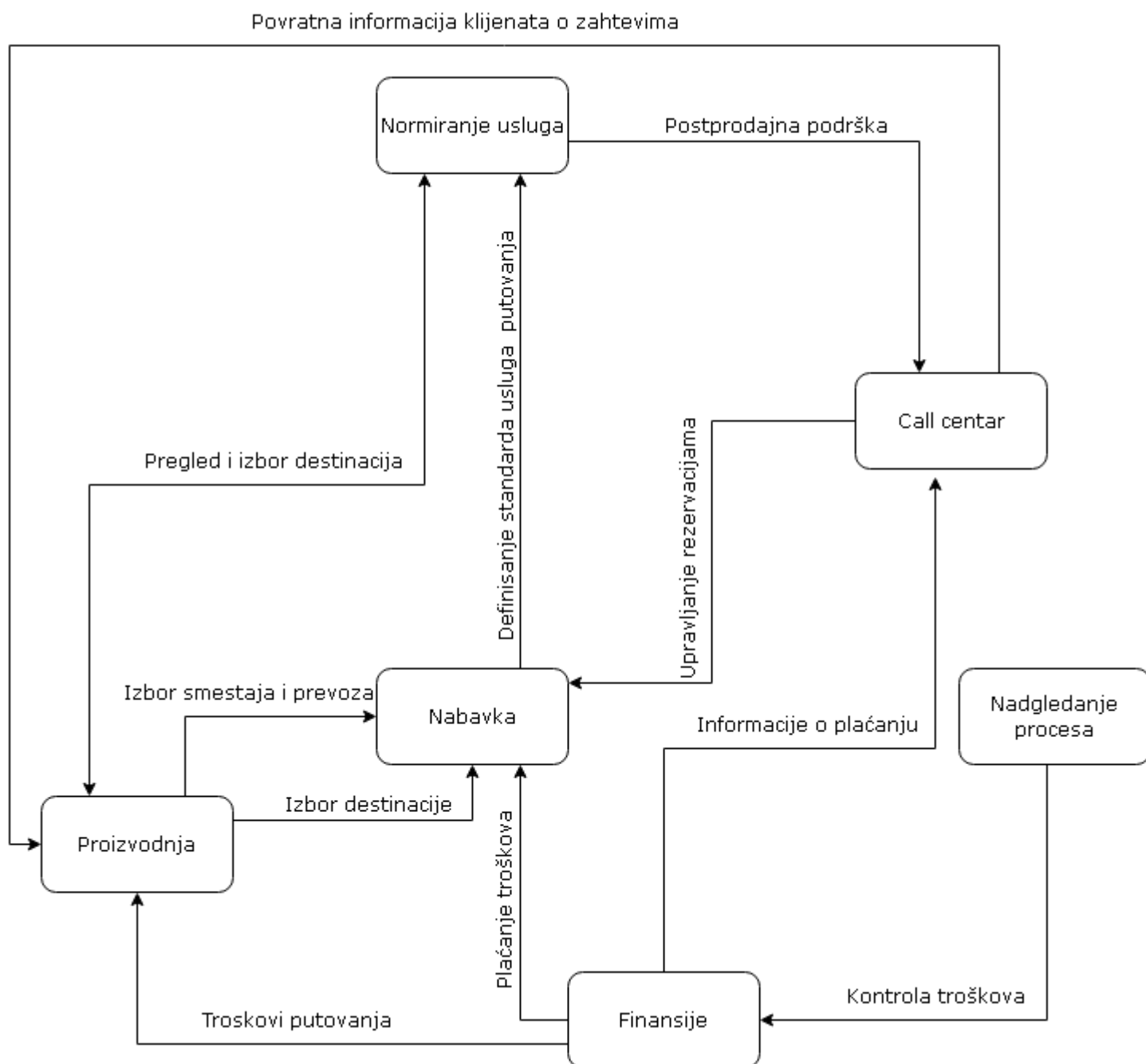
Proces nagledanja

Glavna uloga procesa se ogleda u nadzoru i upravljanju procesima unutar turističke agencije kako bi se osiguralo da se posao odvija kako treba. To uključuje definisanje standardnih procedura, upravljanje rizicima, merenje i praćenje performansi, kao i održavanje internih komunikacijskih kanala.

Call centar

Call centar predstavlja glavni kanal komunikacije između turističke agencije i njenih klijenata. Predstavlja službu koja prima pozive klijenata i pruža im podršku i informacije vezane za turističke aranžmane. Ovaj proces uključuje i usmeravanje poziva klijenata ka drugim sektorima agencije ako je to potrebno, kao i praćenje zadovoljstva klijenata i rešavanje eventualnih problema koji se jave tokom putovanja.

Osnovni tokovi turističke agencije



Dijagram zavisnosti entiteta

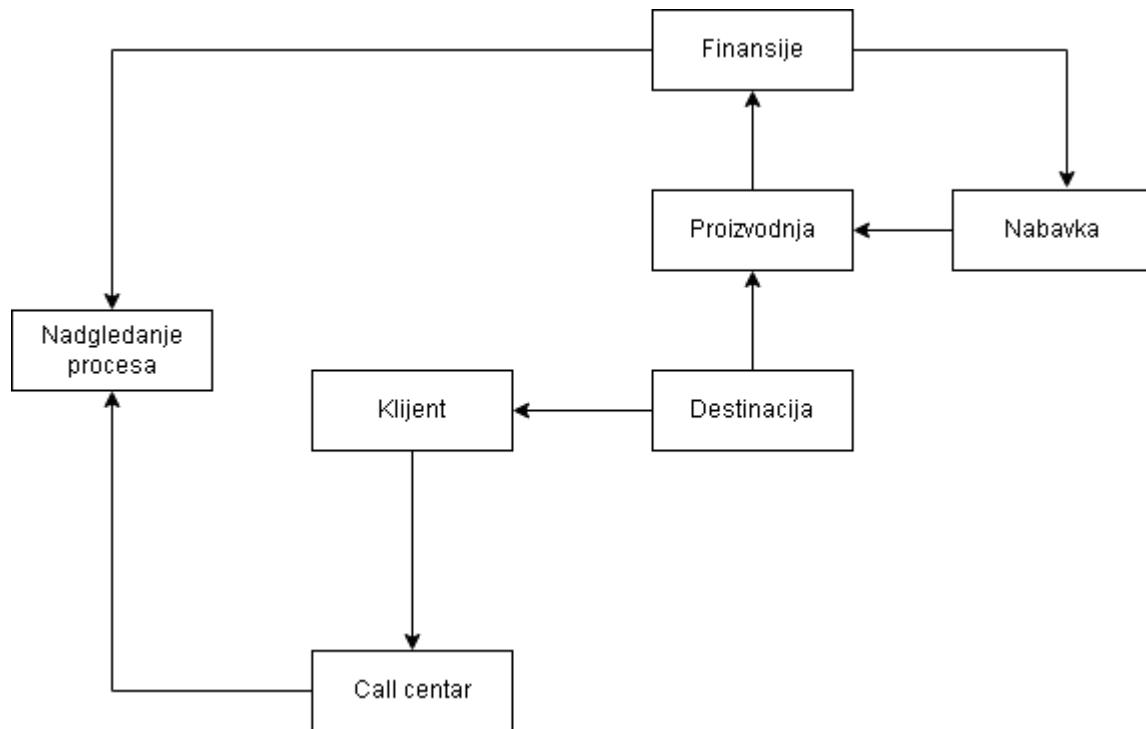


Tabela raspodele procesa u timu

Proces	Ime I prezime	Indeks
Kostur	Jovan Vasiljević	144/2021
Normiranje usluga	Filip Petrović	013/2021
Nabavka	Ivana Vasković	035/2020
Proizvodnja	Jovan Bućan	119/2020
Finansije	Milan Rančić	020/2020
Nadgledanje procesa	Uroš Arsić	024/2021
Call centar	Nikola Stanisavljević	059/2021