



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

ПРОЦЕС ПРОИЗВОДЊЕ

Туристичке агенције

Предметни професор:

Саша Стаменовић

Студент:

Јован Бућан 119/2020

Крагујевац 2023.

Процес производње у туристичкој агенцији укључује низ међусобно повезаних подпроцеса који имају за циљ да клијентима пружи висококвалитетно искуство путовања. Четири обавезна подпроцеса у самом процесу производње јесу комуникација са добављачима, превоз, смештај и комуникација са туристима. Ево и детаљнијег објашњења сваког подпроцеса:

1. Комуникација са добављачима - Добављачи у туристичкој агенцији су у суштини било које особе, компаније или организације које пружају услуге у вези са путовањем, као што су авио-компаније, хотели, превозне компаније, ресторани, туристички водичи, агенције за изнајмљивање аутомобила и други. Добављачи могу бити домаћи или страни, а туристичка агенција се обично повезује са више добављача како би осигурала адекватне услуге и прилагођена путовања према потребама својих клијената. Комуникација са добављачима је важан део процеса производње туристичке агенције како би се осигурао квалитет и успех путовања.

У овом подпроцесу се врши организација и најављивање долазака у хотеле, као и најављивање група туриста који ће долазити у те исте хотеле. Уколико се превоз туриста врши бусем, комуницира се и заказује се да се одабрани бус појави на жељеној локацији, као и да се туристи, односно клијнти обавесте и појаве на договореној локацији. Ако се превоз врши авионом, онда се туристи обавештавају на који аеродром и које време морају да дођу. У овом подпроцесу се такође врши прибављање свих неопходних потврда и документације. Цео овај подпроцес би могао да се назове једном врстом припреме спровођења.

2. Превоз – у овом подпроцесу се врши организација и сам чин превоза, односно трансфер клијената/туриста од тачке А до тачке Б.

3. Смештај – Смештај је такође битан део искуства путовања, а туристичке агенције често играју улогу у помагању клијентима да пронађу и резервишу одговарајући смештај током свог путовања. Смештај подразумева борављење на локацији, односно одмор.

4. Комуникација – подразумева разговор преко службе или *call centra*, комуникација са својом матицом и обавезно се подразумева комуникација са туристима који су у групи. У подпроцесу комуникације можемо додати и комуникацију након путовања. Након путовања, туристички агенти могу

комуницирати са клијентима како би прикупили повратне информације о њиховом искуству путовања. Ове повратне информације могу помоћи туристичкој агенцији да побољшају своје услуге и пружи боље корисничко искуство у будућности.

Факултативни излети – то је туристички пакет или активност која није укључена у главни план путовања или пакет аранжмана. То је додатна понуда у којој клијенти могу да изаберу да учествују уз додатну новчану накнаду и сматра се као део процеса производње, а не као део нормирања.

Све оно што је у нормирању неко предвидео и пише у тој „тури“, процес производње то треба да спроведем, да се чекира да ли су путовање и смештај спроведени или не, као и да ли је било неких проблема.

