

САДРЖАЈ

УВОД	5
I. УГОВОРНИ ОДНОСИ У ТУРИЗМУ	11
1. КАРАКТЕРИСТИКЕ УСЛУГА И УСЛУЖНИХ ДЕЛАТНОСТИ	11
2. УСЛУЖНА ЕКОНОМИЈА И ТРЕНДОВИ НА ТУРИСТИЧКОМ ТРЖИШТУ	12
3. МЕЂУНАРОДНО ТУРИСТИЧКО ТРЖИШТЕ У 1996. ГОДИНИ	15
4. ПРАВНА РЕГУЛАТИВА ТУРИЗМА У СР ЈУГОСЛАВИЈИ	34
4.1. Коментар Закона о туризму	36
5. ВРСТЕ ТУРИСТИЧКИХ УГОВОРА	40
5.1. Уговор о организовању путовања	41
5.2. Посреднички уговор о путовању	46
5.3. Уговор о алотману	48
II. ТУРИСТИЧКЕ ПОТРЕБЕ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ТРЖИШТА ОРГАНИЗОВАНИХ ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	55
1. ПОТРЕБЕ ПОТРОШАЧА, ВРСТЕ И КЛАСИФИКАЦИЈА	55
2. ОБЛИЦИ ТУРИСТИЧКИХ ПОТРЕБА	56
3. ТУРИСТИЧКА ПОНУДА И ТРАЖЊА	61
4. ВРСТЕ ПОТРЕБА И ПОНАШАЊЕ ПОТРОШАЧА	65
5. ТРЖИШТЕ ОРГАНИЗОВАНИХ ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	69
6. ВРСТЕ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА	76
III. КАРАКТЕРИСТИКЕ УСЛУЖНОГ ПРОГРАМА ОРГАНИЗАТОРА ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	79
1. ПРОЦЕС ПРИПРЕМЕ ОРГАНИЗОВАНОГ ПУТОВАЊА – ПАКЕТ АРАНЖМАНА	79
2. ВРЕМЕНСКИ РЕДОСЛЕД ПОСЛОВНИХ ОПЕРАЦИЈА	81
3. ВРСТЕ ПАКЕТ АРАНЖМАНА И ЊИХОВЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ	87
4. ПРОИЗВОД ТУРОПЕРАТОРА	89
4.1. Врсте пакет аранжмана за годишњи одмор	90

4.2. Дистрибуција брошура	99
4.3. Особине производа туроператора	102
4.4. Однос између туроператора и туристичке агенције	103
4.5. Хоризонтална и вертикална интеграција туроператора и туристичких агенција	105
5. ТУРОПЕРАТОРИ И ЊЕГОВА ОКОЛИНА	108
6. ПРЕМОШЋАВАЊЕ ИНФОРМАТИВНОГ GAP-а У СУБАГЕНТУРИ	111
7. ИНФОРМАЦИОНИ СИСТЕМ У ФУНКЦИЈИ ПРОДАЈЕ АРАНЖМАНА	116
8. ПРЕДНОСТИ И НЕДОСТАЦИ ПАКЕТ АРАНЖМАНА СА СТАНОВИШТА ПОТРОШАЧА	123
IV. КВАЛИТЕТ УСЛУГА КАО ПОСЛОВНИ АСПЕКТ ОРГАНИЗАТОРА ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	125
1. КВАЛИТЕТ И КОНКУРЕНТНА ПРЕДНОСТ	125
2. КВАЛИТЕТ УСЛУГА КАО ОДРАЗ КВАЛИТЕТА ЖИВОТА	128
3. СПЕЦИФИЧНОСТ ТУРИСТИЧКЕ УСЛУГЕ И САТИСФАКЦИЈА ПОТРОШАЧА КАО КРИТЕРИЈУМ КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКЕ УСЛУГЕ	131
4. КОНТРОЛА КВАЛИТЕТА И СТАНДАРДИ РАДНИХ ОПЕРАЦИЈА	136
5. КЛАСИФИКАЦИЈА И КАТЕГОРИЗАЦИЈА У ФУНКЦИЈИ КВАЛИТЕТА ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА	146
5.1. Искуства других земаља	146
5.2. Искуство СР Југославије	150
7. УНАПРЕЂЕЊЕ КВАЛИТЕТА УСЛУГА	154
8. СТРАТЕШКО ПРИЛАГОЂАВАЊЕ ОЧЕКИВАНИМ ТЕНДЕНЦИЈАМА	160
V. ЗАШТИТА КОРИСНИКА УСЛУГА ОРГАНИЗОВАНИХ ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	163
1. ПОТРОШАЧКА ПРАВА	163
2. УЛОГА УСА-е ЈУГОСЛОВЕНСКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗА ЗАШТИТУ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА	167
3. ОСНОВНИ ПРОБЛЕМИ КОРИСНИКА УСЛУГА	169
4. МЕЋУСОБНА ПРАВА И ОБАВЕЗЕ ПУТНИКА И ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА	171
5. УПОРЕДНИ ПРЕГЛЕД ОПШТИХ УСЛОВА ПУТОВАЊА У НЕКОЛИКО ИЗАБРАНИХ ЗЕМАЉА	175
6. ЗНАЧАЈ БРОШУРЕ ЗА УГОВОРНИ ОДНОС ИЗМЕЂУ ОРГАНИЗАТОРА ПУТОВАЊА И ПУТНИКА	184

7. ЗАКОНИ ЗА ТУРОПЕРАТОРЕ У ВЕЛИКОЈ БРИТАНИЈИ И ЗАШТИТА СОПСТВЕНИХ ИНТЕРЕСА КАО ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА	195
8. УДРУЖЕЊЕ ТУРОПЕРАТОРА У ВЕЛИКОЈ БРИТАНИЈИ	202
8.1. Улога АВТА-е и осталих удружења туроператора у Великој Британији	202
8.2. Остале организације које регулишу рад туроператора ...	210
9. УЛОГА УТА-е ПОСЛОВНОГ УДРУЖЕЊА ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА ЈУГОСЛАВИЈЕ И ЊЕНЕ РАЗВОЈНЕ ФАЗЕ	211
VI. ПРАВНА РЕГУЛАТИВА У ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ОРГАНИЗОВАНИХ ТУРИСТИЧКИХ ПУТОВАЊА	221
1. ТРЖИШТЕ УСЛУГА И ЗАШТИТА ЕКОНОМСКИХ ИНТЕРЕСА ПОТРОШАЧА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ	221
2. УНИФИКАЦИЈА ПРОПИСА И ПОСЛОВНЕ ПРАКСЕ О ОРГАНИЗОВАНИМ ПУТОВАЊИМА У ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ	223
3. НОВИ УСЛОВИ ПУТОВАЊА-ШЕНГЕНСКИ СПОРАЗУМ	234
4. ТУРИЗАМ У ТРЕНДУ ДАЉЕГ РАСТА И НЕОПХОДНОСТ ПРОМЕНА И УСКЛАЂИВАЊА ПРАВНЕ РЕГУЛАТИВЕ И ПОСЛОВНЕ ПРАКСЕ СА ЕВРОПСКОМ УНИЈОМ	241
ЗАКЉУЧАК	247
ПРЕГЛЕД СКРАЋЕНИЦА	259
ЛИТЕРАТУРА	260