



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ЗАПАДНА СРБИЈА

Седиште Ужице, Трг Светог Саве 34

О Д С Е К _ _ _ У ж и ц е _ _ _ _ _

План рада за летњи семестар школске 2021-22.

Назив предмета	Понашање потрошача у туризму				
Студијски програм/и (модул)	ОСС туризам				
Година студија	3	Семестар	6	ЕСПБ	7
Статус предмета	Изборни		Услов		

Подаци о наставницима и сарадницима на предмету	
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	др Ивана Бојовић, проф.стр.ст. четвртак 12-14 часова ivana.bojovic33@gmail.com
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	

Циљеви предмета
Да студенти овладају теоријским и практичним знањима и кључним детерминантама понашања потрошача у туризму, која чине основ маркетинг концепције у пословању.

Садржај и структура предмета
Теоријска настава: Потрошачи на туристичком тржишту. Сегментација туристичког тржишта. Стратегије сегментације тржишта. Дефинисање, категорије и типологија потрошача у туризму. Модели понашања потрошача у туризму. Истраживање потрошача у туризму. Циљеви истраживања. Сврха истраживања. Стратегије истраживања понашања потрошача у туризму. Поступак истраживања потрошача. Истраживање потреба и мотива потрошача у туризму; Структура туристичких потреба и мотива. Атрактивност туристичке дестинације и туристичка тражња. Трендови који утичу на избор туристичке дестинације. Детерминанте понашања потрошача у туризму. Географске детерминанте. Демографски фактори. Економски фактори. Социолошки фактори. Психолошка истраживања туриста. Психолошки фактори понашања потрошача. Ставови потрошача. Персуазивна пропаганда. Сатисфакција потрошача у туризму. Импликације сатисфакције потрошача у туризму. Мерење сатисфакције потрошача. Тотална сатисфакција потрошача. Лојалност потрошача. Мерење задовољства потрошача. Заштита корисника туристичких услуга. Конзументизам.

Практична настава: Презентирање допунских информација и примера. Појединачни и групни рад студената на решавању примера из праксе. Методе и технике истраживања психолошких детерминанти понашања потрошача (израда упитника, скала ставова, фокусне групе, тестирање идејних решења и сл.).
Методе и технике истраживања осталих детерминанти понашања потрошача.

План и распоред извођења наставе	
Наставна недеља	НАЗИВ НАСТАВНЕ ЈЕДИНИЦЕ
Предавања	
1	Потрошачи на туристичком тржишту.
2	Сегментација туристичког тржишта. Стратегије сегментације тржишта.
3	Дефинисање, категорије и типологија потрошача у туризму. Модели понашања потрошача у туризму.
4	Истраживање потрошача у туризму. Циљеви истраживања. Сврха истраживања.
5	Стратегије истраживања понашања потрошача у туризму. Поступак истраживања потрошача.
6	Структура туристичких потреба и мотива.
7	Атрактивност туристичке дестинације и туристичка тражња. Трендови који утичу на избор туристичке дестинације.
8	Детерминанте понашања потрошача у туризму. Географске детерминанте. Демографски фактори. Економски фактори. Социолошки фактори.
9	Психолошка истраживања туриста.
10	Психолошки фактори понашања потрошача.
11	Ставови потрошача. Персуазивна пропаганда.
12	Сатисфакција потрошача у туризму. Импликације сатисфакције потрошача у туризму.
13	Лојалност потрошача. Мерење задовољства потрошача
14	Заштита корисника туристичких услуга.
15	Конзументизам.
Вежбе	
1	Потрошачи на туристичком тржишту. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
2	Сегментација туристичког тржишта. Стратегије сегментације тржишта. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
3	Дефинисање, категорије и типологија потрошача у туризму. Модели понашања потрошача у туризму. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
4	Истраживање потрошача у туризму. Циљеви истраживања. Сврха истраживања. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
5	Стратегије истраживања понашања потрошача у туризму. Поступак истраживања потрошача. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
6	Структура туристичких потреба и мотива. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
7	Атрактивност туристичке дестинације и туристичка тражња. Трендови који утичу на избор туристичке дестинације. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
8	Детерминанте понашања потрошача у туризму. Географске детерминанте. Демографски фактори. Економски фактори. Социолошки фактори. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
9	Психолошка истраживања туриста. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
10	Психолошки фактори понашања потрошача. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
11	Ставови потрошача. Персуазивна пропаганда. Размена идеја и сазнања кроз групну

	дискусију, учење на примеру кроз студију случаја. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
12	Сатисфакција потрошача у туризму. Импликације сатисфакције потрошача у туризму. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
13	Лојалност потрошача. Мерење задовољства потрошача. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
14	Заштита корисника туристичких услуга. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.
15	Конзумеризам. Размена идеја и сазнања кроз групну дискусију, учење на примеру кроз студију случаја.

Начин оцењивања – структура и број поена на предиспитним обавезама и испиту			
Предиспитне обавезе	Поена	Завршни испит	Поена
Предавања	10	Писмени испит	50
Вежбе	10		
Колоквијум	15		
Семинарски	15		

Литература
1. Живковић Р., Понашање и заштита потрошача у туризму, Београд, Факултет за туристички и хотелијерски менаџмент, 2007.
2. Бранко Маричић, Понашање потрошача, ЦИД, Економски факултет, Београд, 2011.