

Одсек	Економски одсек	Студијски програм	Туризам
Наставни предмет	Понашање потрошача у туризму		
Шифра предмета	53654	Година студија	3
Звање, име и презиме наставника	професор струковних студија, др. Зорица Сагић		

Наста.тема	НАЗИВ НАСТАВНЕ ТЕМЕ
1	Уводно предавање. Сегментација туристичког тржишта. Избор циљњих тржишта – таргетирање. Позиционирање производа (услуга).
2	Дефинисање, категорије и типологија потрошача у туризму. Површни туристи. Трагачи за идеалним искуством. Туристи који путују широм хоризонта. Потпуни занесењаци.
3	Модел понашања потрошача у туризму. Крампонов и Ротфилдов модел. Процес доношења одлуке о путовању: А модел.
4	Истраживање потрошача у туризму. Циљеви истраживања. Сврха истраживања.
5	Стратегије истраживања понашања потрошача у туризму. Поступак истраживања потрошача.
6	Истраживање потреба и мотива потрошача у туризму. Структура туристичких потреба и мотива.
7	Атрактивност туристичке оријентације и туристичка тражња. Природни и друштвени фактори и туристичка тражња. Трендови који утичу на избор туристичке дестинације.
8	Детерминанте понашања потрошача у туризму. Географске детерминанте. Демографски, економски и социолошки фактори.
9	Сатисфакција потрошача у туризму. Импликације сатисфакције потрошача у туризму.
10	Управљање квалитетом услуге у туризму. Мерење сатисфакције потрошача. Тотална сатисфакција потрошача. Лојалност потрошача. Мерење (не) задовољства потрошача.
11	Општи приступ сигурност и туризму. Безбедност туристичке дестинације. Сигурност туриста у хотелима. Безбедност хране.
12	Законска регулатива заштите корисника туристичких услуга. Заштита потрошача у ЕУ. Сигурност и заштита потрошача у авио и железничком саобраћају.
13	Заштита корисника туристичких услуга у задовољству Р. Србије. Закон о туризму Републике Србије. Инспекцијски надзор у области туризма.
14	Конзументизам. Организације потрошача у свету. Заштита потрошача у Републици Србији.
15	Етички конзументизам и туризам. Основна права потрошача у туризму.