



PONAŠANJE I ZAŠTITA POTROŠAČA U TURIZMU

Godina: Specijalističke studije

Semestar: Letnji

ESPB: 6

Status: Izborni predmet



Beograd, 2018.

Profesor:

dr Marija Najdić

dr Maja Ćosić



Uvod: Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu

Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu

Opis:

- Jedna od najzahtevnijih veština u turističkom poslovanju je sposobnost prodaje i organizovanje poslovnih aktivnosti u odnosu na karakteristike potrošača.
 - Uspeh je u stvaranju rezultata u okviru datog vremena, budžeta, u skladu sa zahtevima tržišta.
-



Cilj predmeta

- Ovladavanje problematikom suštine i koncepcije ponašanja i zaštite potrošača u turizmu.
- Ovim predmetom se naglašava značaj izučavanja ponašanja i zaštite potrošača u poslovanju savremenih organizatora putovanja i, teorijski i praktično, analizira način realizacije ovih aktivnosti u vezi sa poslovanjem turističke privrede.

Ishod predmeta



- Razumevanje važnosti poznavanja ponašanja potrošača u turizmu i pravnih akata o zaštiti potrošača u turizmu u poslovanju organizatora putovanja.
 - Sticanje praktičnih znanja i veština koje će omogućiti neposredno uključivanje i donošenje odluka shodno zahtevima nastalih situacija kod organizatora putovanja.
-

Sadržaj



Nedelja	Nastavne jedinice
I	Turističko tržište: segmentacija, strategije targetiranja i pozicioniranja
II	Potrošači na turističkom tržištu: tipologija i modeli ponašanja
III	Istraživanje potrošača u turizmu: potrebe i motivi
IV	Upravljanje tražnjom u selektivnim vrstama turizma
04.05.2018.	Kolokvijum I
V	Determinante ponašanja potrošača
VI	Sociološke determinante
VII	Psihološke determinante
VIII	Strategije za promenu stavova potrošača
18.05.2018.	Kolokvijum II
IX	Kreiranje vrednosti za potrošača i zadovoljstvo potrošača
X	Lojalnost, životna vrednost potrošača i CRM
XI	Zaštita korisnika turističkih usluga
XII	Konzumerizam i društveno odgovorno poslovanje u turizmu

Izvođenje nastave

- Nastava na predmetu obuhvata kombinaciju teorije i studija slučaja, sa posebnim akcentom na uključivanje studenata u diskusije.

- Timski rad:

Seminarski rad

Svi studenti koji budu radili seminarski rad će izložiti studiju slučaja/projekat

- Presentacije

Studija slučaja/projekat se izlaže kroz PowerPoint prezentaciju



Zadaci

Predmet obuhvata izradu dva zadatka. Zadaci omogućavaju studentima da primene stečeno znanje o Ponašanju i zaštiti potrošača u turizmu. Forma zadatka podrazumeva izradu seminarskog rada sa finalnom prezentacijom.

- Zadatak #1 se radi u pisanoj formi do 15 strana i šalje se na email dr Marije Najdić kao Word dokument do **20.05.2018.**
-

Zadaci

- Zadaci poslani sa 1 nedeljom kašnjenja će dobiti 50% od ostvarenih bodova
- Zadaci poslani sa kašnjenjem duže od nedelju dana će dobiti 0 poena.



Zadaci

- Zadatak #1 može nositi najviše 10 poena.
 - Prezentacija se donosi na USB memoriji ili CD
 - Studenti će imati na raspolaganju 10 minuta za prezentovanje svoje studije slučaja/projekta. Mogu se koristiti beleške tokom izlaganja.
-

Evaluacija

- Zadatak #1 **10**
- Kolokvijum I **10**
- Kolokvijum II **10**
- Prisustvo na nastavi **10**

- Ispit **60**



Polaganje kolokvijuma I i II

- Kolokvijum ima ukupno 10 pitanja/ 15 min.
- Svako pitanje/odgovor nosi 1 poen
- Kolokvijum je položen sa ostvarenih 6-10 poena
- Popravni kolokvijum NE postoji
- Gradivo se ne sprema prema ispitnim pitanjima

