

Fakultet za turizam i hotelijerstvo / Turizam i hotelijerstvo / PONAŠANJE I ZAŠTITA
POTROŠAČA U TURIZMU

Naziv predmeta:	PONAŠANJE I ZAŠTITA POTROŠAČA U TURIZMU			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
11352	Obavezan	5	6	3+2+0
Studijski programi za koje se organizuje	Turizam i hotelijerstvo			
Uslovljenost drugim predmetima	Nema.			
Ciljevi izučavanja predmeta	Upoznavanje teorijskih koncepcija o ponašanju potrošača, kao rezultata integrisanog djelovanja različitih faktora. Analiza potrošača kao individue (motivi, percepcija, ličnost, stavovi i dr.) i kao člana određene grupe (porodice, društvene klase, kulture i drugih referentnih grupa). Istraživanje motivacije potrošača u turizmu. Izučavanje sigurnosti i zaštite potrošača na nivou turističke destinacije.			
Ishodi učenja	- Poznaje osnovne pojmove i modele ponašanja potrošača u turizmu - Razumije ulogu istraživanja ponašanja potrošača u kontekstu unapredjenja ponude turističke destinacije i preduzeća - Upoređuje karakteristike potrošača u cilju efikasne segmentacije tržišta i pozicioniranja za odgovarajuće ciljne grupe - Analizira različite faktore uticaja na formiranje odluka potrošača u turizmu - Formira stav o promjenama u ponašanju potrošača na osnovu trendova na globalnom turističkom tržištu			
Ime i prezime nastavnika i saradnika	Prof. dr Andriela Vitić - Četković			
Metod nastave i savladanja gradiva	predavanja, vježbe, seminari, radionice, konsultacije			
Plan i program rada				
Pripreme nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Segmentacija turističkog tržišta			
I nedjelja, vježbe	Podjela tema seminarskih radova.			
II nedjelja, pred.	Definisanje, kategorije i tipologija potrošača u turizmu.			
II nedjelja, vježbe	Analiza studija slučaja.			
III nedjelja, pred.	Osnovni modeli ponašanja potrošača u turizmu.			
III nedjelja, vježbe	Analiza studija slučaja.			
IV nedjelja, pred.	Strategije istraživanja potrošača u turizmu.			
IV nedjelja, vježbe	Analiza studija slučaja.			
V nedjelja, pred.	Determinante ponašanja potrošača u turizmu (geo - demografsko okruženje i ekonomski faktori)			
V nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
VI nedjelja, pred.	Determinante ponašanja potrošača u turizmu (sociološki i tehnološki faktori)			
VI nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
VII nedjelja, pred.	Psihološka istraživanja potrošača u turizmu.			
VII nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
VIII nedjelja, pred.	Stavovi potrošača.			
VIII nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
IX nedjelja, pred.	Strategije za promjenu stavova potrošača u turizmu.			
IX nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
X nedjelja, pred.	Kolokvijum.			
X nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
XI nedjelja, pred.	Kreiranje vrijednosti i zadovoljstvo potrošača u turizmu.			
XI nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			
XII nedjelja, pred.	Lojalnost potrošača u turizmu.			
XII nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.			

XIII nedjelja, pred.	Zaštita korisnika turističkih usluga - opšti pristup sigurnosti u turizmu					
XIII nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.					
XIV nedjelja, pred.	Konzumerizam.					
XIV nedjelja, vježbe	Odbrane seminarskih radova.					
XV nedjelja, pred.	Društveno odgovorno poslovanje u turizmu.					
XV nedjelja, vježbe	Analiza studije slučaja.					
Opterećenje studenta						
Nedjeljno	U toku semestra					
6 kredita x 40/30=8 sati i 0 minuta 3 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 2 vježbi 3 sat(a) i 0 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: 8 sati i 0 minuta x 16 =128 sati i 0 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 8 sati i 0 minuta x 2 =16 sati i 0 minuta Ukupno opterećenje za predmet: 6 x 30=180 sati Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 do 30 sati (preostalo vrijeme od prve dvije stavke do ukupnog opterećenja za predmet) 36 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 128 sati i 0 minuta (nastava), 16 sati i 0 minuta (priprema), 36 sati i 0 minuta (dopunski rad)					
Obaveze studenta u toku nastave	Studenti su obavezni da pohađaju nastavu, vježbe i urade seminarski rad.					
Konsultacije	Nakon časova i po dogovoru s profesorom					
Literatura	1. Živković, Radmila (2013): »Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu«, Singidunum, Beograd 2. Đeri, Lukrecija (2009): »Ponašanje i zaštita potrošača na turističkom tržištu«, Zadužbina Andrejević, Beograd 3. Swarbrooke John & Horner, Susan (2016): »Consumer Behavior in Tourism«, Butterworth & Heinemann, Oxford 4. Rajagopal & Castano, Raquel (2015): »Understanding Consumer Behavior and Consumption Experience«, IGI Global, USA					
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje	Prisutnost na časovima - do 10 bodova, seminarski rad - do 20 bodova, kolokvijum do 20 poena; završni ispit do 50 bodova.					
Posebne naznake za predmet						
Napomena						
Ocjena:	F	E	D	C	B	A
Broj poena	manje od 50 poena	više ili jednako 50 poena i manje od 60 poena	više ili jednako 60 poena i manje od 70 poena	više ili jednako 70 poena i manje od 80 poena	više ili jednako 80 poena i manje od 90 poena	više ili jednako 90 poena