

Fakultet za turizam i hotelijerstvo / Hotelijerstvo / RAZUMIJEVANJE POTROŠACA U TURIZMU

Naziv predmeta:	RAZUMIJEVANJE POTROŠACA U TURIZMU			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
2317	Obavezan	5	4	2+2+0
Studijski programi za koje se organizuje	Hotelijerstvo			
Uslovljenost drugim predmetima	Nema.			
Ciljevi izučavanja predmeta	Upoznavanje teorijskih konцепција о понаšanju потроšača, као резултата интегрисаног дјелovanja разлиčитих фактора. Анализа потроšača као индивидуе (мотиви, перцепција, личност, ставови и др.) и као члана одредjene групе (породице, друштвеној класи, културе и другим referentним групама). Истраживање мотивације потрошаča у туризму. Изуčавање сигурности и заштите потрошаča на нивоу туристичке дестинације.			
Ishodi učenja	- Познавање основне појмове и моделе понашања потрошаča у туризму - Razumije ulogu истраживања понашања потрошаča у контекstu unapređenja ponude туристичке дестинације i preduzeća - Upoređuje карактеристике потрошаča u циљу efikasne segmentacije tržišta i pozicioniranja za odgovarajuće ciljne групе - Analizira različite faktore uticaja na formiranje odluka потрошаča u туризму - Formira stav o promjenama u понашању потрошаča na osnovu trendova na globalnom туристичком tržištu			
Ime i prezime nastavnika i saradnika	Prof. dr Andriela Vitić - Ćetković			
Metod nastave i savladanja gradiva	predavanja, vježbe, seminari, studijske posjete (fieldwork/ field visit report), konsultacije			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Potrošači na туристичком tržištu. Segmentacija туристичког tržišta.			
I nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
II nedjelja, pred.	Definisanje, категорије i tipologija потрошаča u туризму			
II nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
III nedjelja, pred.	Osnovni модели понашања потрошаča u туризму.			
III nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
IV nedjelja, pred.	Ostali модели понашања потрошаča u туризму.			
IV nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
V nedjelja, pred.	Strategije istraživanja понашања потрошаča u туризму.			
V nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
VI nedjelja, pred.	Postupak istraživanja потрошаča.			
VI nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
VII nedjelja, pred.	Determinante понашања потрошаča u туризму.			
VII nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
VIII nedjelja, pred.	Kolokvijum I			
VIII nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
IX nedjelja, pred.	Psihološka istraživanja потрошаča u туризму.			
IX nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
X nedjelja, pred.	Kreiranje vrijednosti i zadovoljstvo потрошаča u туризму.			
X nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
XI nedjelja, pred.	Lojalnost потрошаča u туризму.			
XI nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
XII nedjelja, pred.	Zaštita korisnika туристичких usluga - opšti pristup sigurnosti u туризму.			
XII nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			

XIII nedjelja, pred.	Kolokvijum II					
XIII nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.					
XIV nedjelja, pred.	Konzumerizam.					
XIV nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.					
XV nedjelja, pred.	Društveno odgovorno poslovanje u turizmu.					
XV nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.					
Opterećenje studenta						
Nedjeljno	U toku semestra					
4 kredita x 40/30=5 sati i 20 minuta 2 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 2 vježbi 1 sat(a) i 20 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: 5 sati i 20 minuta x 16 =85 sati i 20 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 5 sati i 20 minuta x 2 =10 sati i 40 minuta Ukupno opterećenje za predmet: 4 x 30=120 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) 24 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 85 sati i 20 minuta (nastava), 10 sati i 40 minuta (priprema), 24 sati i 0 minuta (dopunski rad)					
Obaveze studenta u toku nastave	Studenti su obavezni da pohađaju nastavu i vježbe.					
Konsultacije	Nakon časova i po dogovoru s profesorom.					
Literatura	1. Đeri, Lukrecija (2009): »Ponašanje i zaštita potrošača na turističkom tržištu«, Zadužbina Andrejević, Beograd 2. Živković, Radmila (2013): »Ponašanje i zaštita potrošača u turizmu«, Singidunum, 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 5. Kozak Metin, Decrop Alain (2012): »Handbook of Tourist Behavior: Theory & Practice«, Routledge Advances in Tourism, New York 6. Frochat, Isabelle & Batar, Wided (2013): »Marketing and Designing Tourist Experience«, Goodfellow Publisher Limited, UK					
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje	Prisutnost do 10 bodova, seminarski rad do 10 bodova, I kolokvijum do 15 bodova; II kolokvijum do 15 bodova; 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