

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

Naziv predmeta:	RAZUMIJEVANJE POTROŠAČA 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 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	- Pozna je osnovne pojmove i modele ponašanja potrošača u turizmu - Razumije ulogu istraživanja ponašanja potrošača u kontekstu unapređenja 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, studijske posjete (fieldwork/ field visit report), konsultacije			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Potrošači na turističkom tržištu. Segmentacija turističkog tržišta.			
I nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
II nedjelja, pred.	Definisanje, kategorije i tipologija potrošača u turizmu			
II nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
III nedjelja, pred.	Osnovni modeli ponašanja potrošača u turizmu.			
III nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Podjela tema seminarskih radova.			
IV nedjelja, pred.	Ostali modeli ponašanja potrošača u turizmu.			
IV nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
V nedjelja, pred.	Strategije istraživanja ponašanja potrošača u turizmu.			
V nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
VI nedjelja, pred.	Postupak istraživanja potrošača.			
VI nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
VII nedjelja, pred.	Determinante ponašanja potrošača u turizmu.			
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 potrošača u turizmu.			
IX nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
X nedjelja, pred.	Kreiranje vrijednosti i zadovoljstvo potrošača u turizmu.			
X nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
XI nedjelja, pred.	Lojalnost potrošača u turizmu.			
XI nedjelja, vježbe	Studija slučaja. Odbrana seminarskih radova.			
XII nedjelja, pred.	Zaštita korisnika turističkih usluga – opšti pristup sigurnosti u turizmu.			
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. Frochot, 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