

Спецификација предмета за књигу предмета

Студијски програм		Менаџмент организатора путовања		
Изборно подручје (модул)				
Врста и ниво студија		Специјалистичке струковне студије		
Назив предмета		Понашање и заштита потрошача у туризму		
Наставник (за предавања)		Најдић С. Марија		
Наставник/сарадник (за вежбе)		Најдић С. Марија		
Наставник/сарадник (за ДОН)				
Број ЕСПБ	7	Статус предмета (обавезни/изборни)	обавезни	
Услов				
Циљ предмета	Циљ предмета је овладавање проблематиком суштине иконцепције понашањаи заштите потрошача у туризму. Овим предметом се наглашава значај изучавања почашања и заштите потрошача у пословању савремених организатора путовања и, теоријски и практично, анализира начин реализације ових активности у вези са пословањем туристичке привреде.			
Исход предмета	Разумевање важности познавања понашања потрошача у туризму и правних аката о заштити потрошача у туризму у пословању организатора путовања и стицање практичних знања и вештина које ће омогућити непосредно укључивање и доношења одлука сходно захтевима насталих ситуација код организатора путовања.			
Садржај предмета				
Теоријска настава	Стратешко и оперативно дефинисање, категорије и типологија потрошача у туризму, као и модела понашања потрошача у туризму. Истраживање потрошача у туризмуи клијентеле организатора путовања. Психолошка истраживања потрошача у туризму. Креирање вредности и задовољство потрошача. Лојалност потрошача и коришћење података од стране организатора путовања. Маркетинг односа са потрошачима. Општи приступ сигурности у туризму. Законска регулатива заштите корисника туристичких услуга у ЕУ. Заштита корисника туристичких услуга у законодавству Србије. Друштвено одговорно пословање у туризму			
Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)	Обрада практичних примера из понашања и заштите потрошача у туризму (анализа случаја), и психолошка истраживања потрошача у туризму. Студентске презентације и семинарски радови.			
Литература				
1	др Радмила Живковић (2011) Понашање и заштита потрошача у туризму , Универзитет Сингидунум, Београд2012.			
2	Бранко Маричић (2010), Понашање потрошача, Економски факултет Универзитета у Београду			
3	Kotler P., Marketing for Hospitality and Tourism, Prentice Hall international USA, 2005			
4				
Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године				
Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
3	2			
Методе извођења наставе	Предавања, вежбе, семинарски радови, студентске презентације.			

Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	/
практична настава	5	усмени испит	60
колоквијуми	20		
семинари	10		