

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ**  
**ТЕХНИЧКИ ФАКУЛТЕТ У БОРУ**  
*КАТЕДРА ЗА ИНЖИЊЕРСКИ МЕНАѢМЕНТ*

**ЗАВРШНИ РАД**

**МЕРЕЊЕ САТИСФАКЦИЈЕ ПОТРОШАЧА У**  
**ТУРИЗМУ ПРИМЕНОМ *SERVQUAL***  
**МОДЕЛА НА ПРИМЕРУ ОПШТИНЕ БОР**

**Бор, септембар, 2013.**

---

## САДРЖАЈ

ABSTRACT.....	1
Увод.....	3
<b>I. ТУРИЗАМ КАО ПРИВРЕДНИ ПОТЕНЦИЈАЛ РЕПУБЛИКЕ</b>	<b>СРБИЈЕ5</b>
1.1. Туризам као привредна делатност.....	5
1.2. Карактеристике туризма као привредне делатности.....	6
1.3. Економски значај и утицаји туризма.....	7
1.4. Позитивни и негативни утицаји туризма на животну средину.....	9
1.5. Карактеристике развоја туризма и туристичке политике у Србији.....	10
1.6. Обим и структура смештајних капацитета у Републици Србији.....	13
1.7. Обим и структура туристичког промета у Републици Србији.....	15
1.8. Стратешки предности и недостаци туризма Републике Србије.....	17
1.8.1. Стратешке предности.....	17
1.8.2. Стратешки недостаци.....	18
<b>II ПОТРОШАЧИ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ТУРИСТИЧКИХ УСЛУГА НА</b>	
<b>ТУРИСТИЧКОМ ТРЖИШТУ.....</b>	<b>20</b>
2.1. Дефинисање, категоризација и типологија потрошача у туризму.....	20
2.2. Карактеристике потрошача у туризму.....	22
2.3. Сегментација туристичког тржишта.....	24
<b>III. ПОЈАМ КВАЛИТЕТ И КАРАКТЕРИСТИКЕ ТУРИСТИЧКИХ</b>	<b>УСЛУГА</b>
27	
3.1. Појам и карактеристике туристичких услуга.....	27
3.2. Квалитет туристичких услуга.....	29
3.3. Одреднице квалитета туристичке услуге.....	30
3.4. Аспект тоталног квалитета.....	32
3.5. Истраживање понашања потрошача у туризму.....	34
3.5.1. Циљеви истраживања понашања потрошача у туризму.....	35
3.5.2. Сврха истраживања понашања потрошача у туризму.....	35
3.6. Стратегија истраживања понашања.....	35
3.6.1. Примарни и секундарни подаци.....	37
3.6.2. Поступак истраживања понашања потрошача у туризму.....	37
<b>IV. САТИСФАКЦИЈА ПОТРОШАЧА У ТУРИЗМУ.....</b>	<b>39</b>
4.1. Концепт задовољства потрошача.....	39
4.2. Фактори који утичу на задовољство потрошача.....	40
4.3. Концепт тоталне сатисфакције потрошача.....	40

----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----

<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>

POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE RAD  
PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:** [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)