

*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla, Zrenjanin

DIPLOMSKI RAD

Tema :

SATISFAKCIJA I LOJALNOST POTROSACA U TURIZMU

Profesor-mentor:
***ime mentora**

Student:
***Vase ime, razred**

Oktobar, 2011.

S A D R Ž A J

PREDGOVOR.....	Error! Bookmark not defined.
1 UVOD.....	Error! Bookmark not defined.
2 SATISFAKCIJA POTROŠAČA U TURIZMU.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Implikacije satisfakcije potrošača u turizmu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Osnovne odrednice kvaliteta u turizmu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Upravljanje kvalitetom usluge u turizmu.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Totalna satisfakcija potrošača.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Vrednost za potrošače	Error! Bookmark not defined.
2.6 Totalna satisfakcija potrošača.....	Error! Bookmark not defined.
2.7 Osnovne odrednice kvaliteta u turizmu.....	Error! Bookmark not defined.
3 Upravljanje kvalitetom usluge.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Uslužni kvalitet.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Kvalitet u uslužnoj organizaciji.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Dimenzije kvaliteta usluge	Error! Bookmark not defined.
3.4 Determinante kvaliteta usluge.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Primena SERVQUAL modela u praksi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Potrišački-percipiran kvalitet usluge	Error! Bookmark not defined.
3.7 Kompetencije za unapređenje kvaliteta	Error! Bookmark not defined.
3.8 ZAKLJUČAK o kvalitetu.....	Error! Bookmark not defined.
4 Merenje satisfakcije potrošača	Error! Bookmark not defined.
4.1 Indirektne metode	Error! Bookmark not defined.
4.2 Direktne metode	Error! Bookmark not defined.
4.3 SERVQUAL model	Error! Bookmark not defined.
4.4 Studija slučaja – Interhome	Error! Bookmark not defined.
5 LOJALNOST POTROŠAČA U TURIZMU.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Lojalnost potrošača	Error! Bookmark not defined.
5.2 Programi lojalnosti	Error! Bookmark not defined.
5.3 Menadžment odnosa sa potrošačima.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 COMMUNICATION – komunikacija.....	Error! Bookmark not defined.
6 REZIME	Error! Bookmark not defined.
6.1 Pitanja za diskusiju	Error! Bookmark not defined.
6.2 Ključni pojmovi	Error! Bookmark not defined.
7 LITERATURA.....	Error! Bookmark not defined.

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI
NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----**

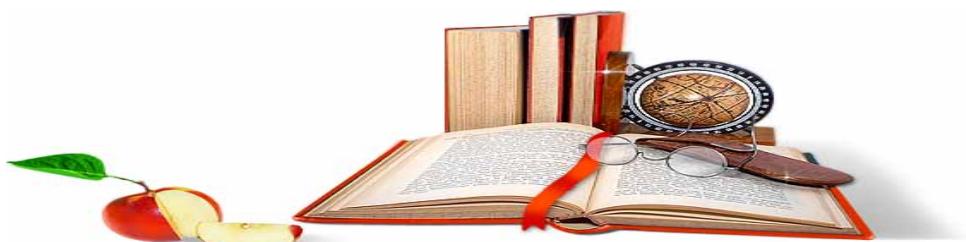
BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST

RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG

WWW.MAGISTARSKI.COM

WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PŘONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI, DIPLOMSKI** IЛИ **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI IЛИ NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** IЛИ NA **maturskiradovi.net@gmail.com**