

\*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**

**Oktoabar, 2011.**

## SADRŽAJ

<b>PREGOVOR</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1 UVOD</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>2 SATISFAKCIJA POTROŠAČA U TURIZMU</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
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.
<b>3 Upravljanje kvalitetom usluge</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
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.
<b>4 Merenje satisfakcije potrošača</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
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.
<b>5 LOJALNOST POTROŠAČA U TURIZMU</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
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.
<b>6 REZIME</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
6.1 Pitanja za diskusiju .....	Error! Bookmark not defined.
6.2 Ključni pojmovi .....	Error! Bookmark not defined.
<b>7 LITERATURA</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI  
NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) ----

[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA  
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO [SEMINARSKI](#), [DIPLOMSKI](#) ILI [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 ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE

DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)