

*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

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

----- 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