

## Menadžment u turizmu i hotelijerstvu (Ispitna pitanja)

Predmetni nastavnik: dr Svetlana Vukosav

školska 2018/2019

- Pojam i značaj menadžmenta
- Pet ključnih elemenata menadžmenta
- Funkcije menadžmenta
- Nivoi menadžmenta i sposobnosti menadžera
- Donošenje i proces menadžerskih odluka u turizmu i hotelijerstvu
- Specifičnosti menadžera u turizmu i hotelijerstvu
- Uloga menadžera lidera u turističkim i hotelskim preduzećima
- Kompleksnost menadžmeta u turizmu i hotelijerstvu
- Objasniti sliku 5 (Model integralnog menadžmenta u turizmu)
- Savremeni pristupi menadžmetu u turizmu i hotelijerstvu
- Tipovi hotelskih i turističkih preduzeća
- Karakteristike hotelijerskih i turističkih preduzeća
- Uticaj osobenosti i karakteristika usluga u hotelsko-turističkim preduzećima na njihov menadžment
- Značaj profesionalnog menadžmenta
- Uspješnost menadžmenta malog i srednjeg preduzeća u tur. i hot.
- Menadžment i vlasništvo
- Evrointegracije i menadžment malih i srednjih preduzeća u tur. i hot.
- Struktura korišćenja radnog vremena menadžera u malim i srednjim preduzećima
- Pojam, definisanje i sadržaj strategijskog menadžmenta u turizmu i hotelijerstvu
- Objasniti proces strategijskog menadžmenta (slika 6)
- Analiza sredine (SWOT analiza i TOWS matrica)
- Primena SWOT analize i TOWS matrice na ( primer hotelsko preduzeće)
- Misija i vizija
- Definisanje misije i razvojne vizije (primer hotelskog preduzeća)
- Ciljevi preduzeća
- Srtaški i taktički ciljevi
- Poslovni plan
- Proces oblikovanja (formulisanja) strategije u turističkim i hotelijerskim preduzećima
- Generičke strategije
- Strategije rasta
- Pojam ciljevi i zadaci destinacijskog menadžmenta
- Organizacioni okvir i učesnici-interesne grupe
- Turistička destinacija- ključni element u sistemu turizma
- Koncepti turističke destinacije
- Elementi turističke destinacije
- Vrste turističkih destinacija
- Dinamika razvoja i životni ciklus destinacije
- Podmaldivanje destinacija masovnog turizma
- Učesnici u razvoju destinacije
- Pet stubova destinacijskog menadžmenta
- Organizacija za upravljanje destinacijom
- Pojam konkurentnosti destinacije
- Modeli konkurentnosti
- Utvrđivanje konkurentnosti
- Benčmarketing turističke destinacije
- Pojam strategijskog upravljanja turističkom destinacijom
- Strategija segmentacije turističkog tržišta
- Strategija diferenciranja turističkog proizvoda destinacije
- Strategija profilisanja imidža i pozicioniranja turističke destinacije
- Strategija turističkog proizvoda turističke destinacije
- Strategija cena turističke destinacije
- Strategija promocije turističke destinacije
- Strategija kanala prodaje turističke destinacije
- Proces menadžmenta ljudskih resursa (objasniti grafikon 1)
- Regrutovanje
- Selekcija
- Obuka
- Procena radnog učinka
- Nadoknade za zaposlene i prestanak radnog odnosa
- Definicija ponašanja potrošača
- Kategorije potrošnje (funkcionalna i emocionalna)
- Kategorije kupovine
- Ključni psihološki procesi
- Tipovi potrošača i modeli procesa odlučivanja
- Tipovi ponašanja pri kupovini
- Model petostepenog procesa odlučivanja
- Menadžment odnosa sa potrošačima
- Stvaranje jakih veza sa potrošačima
- Marketing odnosa
- Uloga države u turizmu
- Državni organi i turizam
- Intervencija državnih organa i obavljanje turističkih funkcija
- Turistička politika