

Испитна питања из предмета **Понашање и заштита потрошача**

мр Ивана Владимировић

1. Крајњи потрошачи и организације као потрошачи; дефинисање понашања потрошача
2. Интегрисани модел понашања крајњих потрошача
3. Географски и демографски фактори понашања крајњих потрошача
4. Економски фактори понашања крајњих потрошача
5. Друштвени фактори понашања крајњих потрошача (Карактеристике културе, Поткултуре, Друштвени слој)
6. Друштвени фактори понашања крајњих потрошача (Референтне групе, Улоге и статус, Стил живота)
7. Психолошки фактори понашања крајњих потрошача (Утицаји перцепције на понашање потрошача)
8. Психолошки фактори понашања крајњих потрошача (Утицај карактеристика личности на понашање у потрошњи, Ставови и формирање ставова)
9. Ситуациони фактори понашања крајњих потрошача
10. Фазе у процесу одлучивања о куповини
11. Карактеристике пословних тржишта
12. Типови организација као потрошача
13. Фактори окружења (Фактори макро окружења)
14. Фактори окружења (Микро окружење)
15. Организациони фактори (Циљеви и задаци набавке)
16. Организациони фактори (Политика и процедура набавке)
17. Групни фактори (Центар куповине и Улоге чланова у центру куповине)
18. Индивидуални фактори (Модел и фактори индивидуалног понашања; Мотивација)
19. Индивидуални фактори (Процес перцепције; Личност; Профил менаџера набавке)
20. Специфичности процеса куповине на пословном тржишту
21. Фазе процеса одлучивања о куповини индустријских купаца
22. Процес одлучивања трговинских организација и непрофитних и државних организација о куповини
23. Типови и методе куповине организација као купаца
24. Заштита права потрошача; узроци и развој конзументизма
25. Пословна етика (Критика маркетинга у односу на потрошаче; Морална одговорност компаније)
26. Правни и институционални аспекти заштите потрошача у свету
27. Навести и објаснити основна права потрошача

Литература:

- Ракић Мира, Ракић Беба, **Понашање потрошача**, Мегатренд универзитет, Београд, 2010.
- Симић Антонијевић Драгана, **Конзументизам у Србији: јуче, данас, сутра** - монографија, Народни универзитет Шабац, 2012.