**Квалитет услуга у туризму и хотелијерству**

Предлог тема за анкетна истраживања

1. Поузданост и сигурност програма туристичких аранжмана као показатељи квалитета услуга туристичких агенција
2. Компетентност туристичких агенција као показатељи квалитета услуга
3. Стручност, спремност и одлучност запослених као показатељи квалитета услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
4. Приступачност локације агенције/хотела као показатељи квалитета услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
5. Разумевање и упућеност на клијента агенције/хотела као показатељи квалитета услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
6. Кредибилитет и поверење у трајност квалитета агенције/хотела као показатељи квалитета услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
7. Утицај локације на одлуку о избору туристичке агенције/хотела
8. Одговорност менаџерског кадра за управљање квалитетом
9. Задовољство корисника хотелских услуга
10. Квалитет у функцији унапређења услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
11. Двосмерна комуникација као фактор квалитета услуга туристичких агенција/хотелских предузећа
12. Утицај безбедности информационих система на квалитет хотелских услуга
13. Безбедност туриста и заштита потрошача као фактор квалитета туристичког производа
14. Жалбе корисника туристичких и хотелских услуга у функцији побољшања квалитета туристичких и хотелских производа
15. Иновације у функцији унапређења квалитета туристичких и хотелских производа