

Табела 5.2. Спецификација предмета

<b>Студијски програм:</b> ПОСЛОВНА ЕКОНОМИЈА			
<b>Назив предмета:</b> Маркетинг (и менаџмент) услужних делатности			
<b>Наставник/наставници:</b> Доц. др Ксенија Лековић			
<b>Статус предмета:</b> изборни			
<b>Број ЕСПБ:</b>			
<b>Услов:-</b>			
<b>Циљ предмета</b> Циљ предмета јесте да упозна студенте са основним појмовима везаним за услуге и услужни сектор као и да им пружи основу за разумевање пословања у сектору услуга. Анализом, објашњењем и дискусијом различитих, многобројних тема везаних за услужни сектор и пословање компанија у истом овим предметом се настоји указати на јасну разлику између производне и услужне сфере.			
<b>Исход предмета</b> На овом предмету студенти стичу знања и вештине потребне за креирање услужне понуде која задовољава и/или превазилази очекивања потрошача. Такође, уче како да управљају процесом испоруке услуге узимајући у обзир расположиве ресурсе, са једне стране, и потреба тржишта и потрошача, са друге стране. Стечена теоријска и апликативна знања на овом предмету оспособљавају студенте за самосталну имплементацију концепта маркетинга услуга у пракси.			
<b>Садржај предмета</b> <u>Теоријска настава</u> Услужна економија – основни појмови, врсте услуга и њихова класификација Маркетинг и менаџмент услуга – основни појмови, систем управљања услугама Маркетинг микс услуга – производ, цена, дистрибуција, промоција, људи, процеси, физички елементи услуге Управљање односима – CRM, животни циклус корисника услуге, лојалност Квалитет и култура услуге – TQM, димензије квалитета услуге, модели квалитета услуге, организациона култура, услужна клима Електронске услуге – електронско пословање, модалитети електронских услуга <u>Практична настава</u> Студије случаја, истраживање на тему задовољства корисника различитих услуга			
<b>Литература</b> Љубојевић, Ч., Дејановић, А. (2019). <i>Менаџмент и маркетинг услуга</i> . Висока школа модерног бизниса, Београд. Bateson, J., Hoffman, D. (2013). <i>Маркетинг услуга</i> . ДатаСтатус, Београд.			
<b>Број часова</b>	<b>активне наставе</b>	<b>Теоријска настава:</b> 30 ???	<b>Практична настава:</b> 30 ???
<b>Методe извођења наставе</b> Предавања, вежбе, консултације			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност на вежбама	20	усмени	30
колоквијуми	50 (2*25)		