

<b>Назив предмета: Менаџмент и маркетинг услуга</b>			
<b>Наставник/наставници:</b> Срђан Шапић			
<b>Статус предмета:</b> студијски програм Економија и пословно управљање, обавезан на модулима Маркетинг и Туризам и хотелијерство, изборни на модулима Менаџмент и Финансије, банкарство и осигурање; изборни на студијском програму Пословна информатика			
<b>Број ЕСПБ: 7</b>			
<b>Услов:</b>			
<b>Циљ предмета</b> Циљ предмета је да објасни фундаменталне концепте из области менаџмента и маркетинга услуга и нагласи разлике које постоје између управљања услужним процесима и управљања процесима производње физичких добара.			
<b>Исход предмета</b> Упознавање студената са изазовима везаним за: а) управљање услугама и услужним процесима и б) промовисање услужних понуда. Промовисање услужно оријентисаног размишљања код студената као будућих менаџера и развој адекватних компетенција за стварање изузетне услуге и услужног процеса.			
<b>Садржај предмета</b> <i>Теоријска настава</i> Појам и карактеристике услуга; Основе услужног менаџмента и маркетинга; Понашање потрошача у процесу куповине; Потребe, очекивања и задовољство потрошача; Управљање квалитетом услуге; Позиционирање услуга; Развој дугорочних односа са потрошачима; Стратегије опоравка од лоше услуге; Креирање услужног производа; Управљање услужним процесом; Људи као инструмент маркетинга; Канали дистрибуције услуга; Управљање понудом и тражњом; Политика формирања цена; Услужни амбијент; Глобализација услуга. <i>Практична настава</i> Вежбе, Други облици наставе, Студијски истраживачки рад, Израда студије случајева и дискусије.			
<b>Литература</b> 1. Вељковић С. (2009). <i>Маркетинг услуга</i> , Центар за издавачку делатност Економског факултета у Београду, Београд 2. Сенић Р., Сенић, В. (2008). <i>Менаџмент и маркетинг услуга</i> , Призма, Крагујевац			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 3</b>	<b>Практична настава: 2</b>	
<b>Методe извођења наставе:</b> Теоријска настава, практична настава, самостални рад студената, консултације			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	30
практична настава		усмени испит	
колоквијум-и	40	.....	
семинар-и	20		