

УНИВЕРЗИТЕТ У КРАГУЈЕВЦУ  
 ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ  
 БРОЈ: 2750/XXI-2)  
 ДАТУМ: 29.09.2017. год.  
 Крагујевац

**ПРОГРАМ РАДА СА ДИНАМИКОМ ИЗВОЂЕЊА НАСТАВЕ  
 НА НАСТАВНОМ ПРЕДМЕТУ ОСНОВНИХ АКАДЕМСКИХ СТУДИЈА**

Студијски програм/студијски програми: Пословна економија и менаџмент				
Врста и ниво студија: Основне академске студије				
<b>Назив предмета: МЕНАЏМЕНТ И МАРКЕТИНГ УСЛУГА</b>				
<b>Наставник (Презиме, средње слово, име): Шапић М. Срђан</b>				
<b>Статус предмета (на којим смеровима):</b> Обавезан на модулима Маркетинг, Менаџмент, Туризам и хотелијерство				
<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; потребе, 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 (Назив и број страна):</b> <b>Обавезна:</b> 1. Вељковић С., Маркетинг услуга, Центар за издавачку делатност Економског факултета у Београду, Београд, 2009. <b>Допунска:</b> 1. Сенић Р., В. Сенић, Менаџмент и маркетинг услуга, Призма, Крагујевац, 2008.				
<b>Број часова активне наставе</b>				Остали часови
Предавања: 3	Вежбе: 2	Други облици наставе:	Студијски истраживачки рад:	
<b>Методе извођења наставе</b> (а) предавања уз нагласак на коришћење савремених комуникационих технологија, (б) промовисање активног учешћа студената у настави кроз дискусију, (в) анализу пословних случајева и (г) индивидуалне и тимске активности.				

Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања		писмени испит	50
практична настава		усмени испит	
колоквијум-и	40	.....	
семинар-и	10		

ДИНАМИКА ИЗВОЂЕЊА НАСТАВЕ ПО ТЕМАТСКИМ ЦЕЛИНАМА			
ТЕМАТСКА ЦЕЛИНА	ДАТУМ ОБРАДЕ (РАДНА НЕДЕЉА)		ЛИТЕРАТУРА (од-до стр.)
	ПРЕДАВАЊА	ВЕЖБЕ	
Дефинисање и опште карактеристике услуга Елементи услуга Класификација услуга Значај услуга за развој економије и друштва	I	I	3-33
Стање услужног сектора на тржишту Републике Србије Макро и микро аспект сектора услуга Развој маркетинга услуга	II	II	33-69
Истраживање тржишта услуга у функцији разумевања потрошача	III	III	133-158
Креирање услужног производа Брендирање и позиционирање у услужном сектору	IV	IV	255-286
Брендирање и позиционирање у услужном сектору Управљање услужним процесом	V	V	286-322
I колоквијум	VI	VI	Градиво: 3-69, 133-158, 255-329
Услужни амбијент	VII	VII	329-347
Управљање људима	VIII	VIII	347-360
Управљање људима	IX	IX	360-377
Канали дистрибуције услуга	X	X	377-401
Управљање капацитетима и тражњом	XI	XI	401-419
Цена као инструмент маркетинг микса	XII	XII	419-437
II колоквијум	XIII	XIII	Градиво: 329-465
Стратегија маркетинг комуникације услужне организације	XIV	XIV	439-450
Микс маркетинг комуникација	XV	XV	450-465

<b>НАЧИН ПОЛАГАЊА ИСПИТА</b> (писмено и/или усмено)	Писмено и усмено
БРОЈ КАБИНЕТА И ВРЕМЕ ПРИЈЕМА ПРЕДМЕТНИХ ПРОФЕСОРА	<b>Е-214</b> Пријем студената: Уторак 12-14h
БРОЈ КАБИНЕТА И ВРЕМЕ ПРИЈЕМА ПРЕДМЕТНИХ АСИСТЕНАТА	<b>Д-206</b> Пријем студената: Уторак и среда 12-14 h

БРОЈ ТЕЛЕФОНА И Е-МАИЛ ПРЕДМЕТНИХ ПРОФЕСОРА	034/303-575; ssapic@kg.ac.rs
БРОЈ ТЕЛЕФОНА И Е-МАИЛ ПРЕДМЕТНИХ АСИСТЕНАТА	034/303-530; jovanagolo@kg.ac.rs

**Достављено:**

- Продекану за наставу
- Студентској служби
- Архиви Већа

