

Студијски програм/студијски програми: Економија и Пословна економија и менаџмент				
Врста и ниво студија: Основне академске студије, трећа година				
Назив предмета: МЕНАѢМЕНТ И МАРКЕТИНГ УСЛУГА				
Наставник (Презиме, средње слово, име): Шапић М. Срђан				
Статус предмета (на којим смеровима): Изборни на модулу Финансије, берзе и банкарство; обавезан на модулима Маркетинг, Менаџмент и Туризам и хотелијерство, V семестар				
Број ЕСПБ: 7				
Циљ предмета 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.				
Исход предмета 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.				
Садржај предмета <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.				
Литература (Назив и број страна): Обавезна: 1. Сенић Р., В. Сенић, Менаџмент и маркетинг услуга, Призма, Крагујевац, 2008. Допунска: 1. Вељковић С., Маркетинг услуга, Центар за издавачку делатност Економског факултета у Београду, Београд, 2006. 2. Љубојевић Ч., Маркетинг услуга, Стилос, Нови Сад, 2002.				
Број часова активне наставе				Остали часови 1
Предавања: 3	Вежбе: 2	Други облици наставе: 0	Студијски истраживачки рад: 0	
Методe извођења наставе: (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			