

Ekonomski fakultet / Ekonomija, smjer Menadžment / MARKETING USLUGA

Naziv predmeta:	MARKETING USLUGA			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
74	Obavezan	8	4	2+2+0
Studijski programi za koje se organizuje	Ekonomija, smjer Menadžment			
Uslovljenost drugim predmetima	Za uspješno izučavanje predmeta Marketing usluga potreban je određen nivo znanja iz temeljnih ekonomskih disciplina, menadžmenta i, posebno, iz oblasti marketinga.			
Ciljevi izučavanja predmeta	Lajtmotiv izvođenja nastave iz predmeta Marketing usluga je da studenti steknu dublja i korisna znanja o upravljanju marketingom u uslužnim preduzećima.			
Ishodi učenja	Nakon što student položi ovaj ispit, biće u mogućnosti da: Opiše faze procesa upravljanja marketingom u uslužnim preduzećima; Protumači pojam usluge, navede osnovna obilježja usluga i grupe usluga; Prepozna ekonomski značaj usluga (uslužnog sektora); Razlikuje pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje; Suprotstavi uslužni marketing miks standardnom marketing miks; Poveže programsko-planske elemente uslužnog marketing miksa i implementacione aspekte uslužnog preduzeća; Procijeni korisničke percepcije kvaliteta usluge i utvrdi profitnu efikasnost uslužnog preduzeća.			
Ime i prezime nastavnika i saradnika	prof.dr Ljubinko Dedović			
Metod nastave i savladanja gradiva	Predviđeno je izučavanje tema značajnih kako sa teorijskog tako i sa praktičnog aspekta. Za njihovu obradu nužna je određena teorijska priprema. Teorijska priprema će omogućiti da se na časovima vodi razgovor o važnim i aktuelnim temama. Sem toga, s			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Pojam usluge. Obilježja usluga. Klasifikacija usluga.			
I nedjelja, vježbe	Pojam usluge. Obilježja usluga. Klasifikacija usluga.			
II nedjelja, pred.	Marketing usluga – neke teorijske implikacije. Ekonomski značaj usluga. Karakteristike tržišta usluga. Pregled važnijih obilježja ponude usluga. Tražnja na tržištu usluga.			
II nedjelja, vježbe	Marketing usluga – neke teorijske implikacije. Ekonomski značaj usluga. Karakteristike tržišta usluga. Pregled važnijih obilježja ponude usluga. Tražnja na tržištu usluga.			
III nedjelja, pred.	Standardni faktori tražnje na tržištu usluga. Savremene ambijentalne determinante tražnje usluga.			
III nedjelja, vježbe	Standardni faktori tražnje na tržištu usluga. Savremene ambijentalne determinante tražnje usluga.			
IV nedjelja, pred.	Pravci prilagođavanja procesa upravljanja marketingom promjenama okruženja.			
IV nedjelja, vježbe	Pravci prilagođavanja procesa upravljanja marketingom promjenama okruženja.			
V nedjelja, pred.	Okvir procesa upravljanja marketingom uslužnog preduzeća. Istraživanje i segmentacija uslužnog tržišta, pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje (Istraživanje tržišta i marketing informacijski sistem uslužnog preduzeća).			
V nedjelja, vježbe	Okvir procesa upravljanja marketingom uslužnog preduzeća. Istraživanje i segmentacija uslužnog tržišta, pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje (Istraživanje tržišta i marketing informacijski sistem uslužnog preduzeća).			
VI nedjelja, pred.	Istraživanje i segmentacija uslužnog tržišta, pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje (Segmentacija tržišta usluga. Pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje). Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Faze planiranja. Defi			
VI nedjelja, vježbe	Istraživanje i segmentacija uslužnog tržišta, pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje (Segmentacija tržišta usluga. Pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje). Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Faze planiranja. Defi			
VII nedjelja, pred.	Obnavljanje gradiva . I kolokvijum (pismeni test)			
VII nedjelja, vježbe	Obnavljanje gradiva . I kolokvijum (pismeni test)			
VIII nedjelja, pred.	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Kvalitet usluge. Marka usluge).			
VIII nedjelja, vježbe	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Kvalitet usluge. Marka usluge).			
IX nedjelja, pred.	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Razvoj usluge. Cijena usluge. Distribucija usluge).			
IX nedjelja, vježbe	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Razvoj usluge. Cijena usluge. Distribucija usluge).			

X nedjelja, pred.	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Promocija usluge). Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Okvir marketing implementacije u uslužnom preduzeću).					
X nedjelja, vježbe	Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Promocija usluge). Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Okvir marketing implementacije u uslužnom preduzeću).					
XI nedjelja, pred.	Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje uslužnim procesom. Fizičko okruženje kao implementaciono područje).					
XI nedjelja, vježbe	Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje uslužnim procesom. Fizičko okruženje kao implementaciono područje).					
XII nedjelja, pred.	Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje ljudskim faktorom u sistemu servukcije).					
XII nedjelja, vježbe	Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje ljudskim faktorom u sistemu servukcije).					
XIII nedjelja, pred.	Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Osnovni okvir kontrole marketinga. Kontrola uslužne ponude).					
XIII nedjelja, vježbe	Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Osnovni okvir kontrole marketinga. Kontrola uslužne ponude).					
XIV nedjelja, pred.	Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Analiza korisničke percepcije kvaliteta usluge. Profitna efikasnost uslužnog preduzeća).					
XIV nedjelja, vježbe	Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Analiza korisničke percepcije kvaliteta usluge).					
XV nedjelja, pred.	Profitna efikasnost uslužnog preduzeća.					
XV nedjelja, vježbe	II kolokvijum (pismeni test)					
Opterećenje studenta	nedjeljno 4kredita x 40/30 = 5,3 sati Struktura: 2 sata za predavanja 2 sata za vježbe 1,3 sata samostalnog rada, uključujući konsultacije. u semestru Ukupno opterećenje za predmet 4x30 = 120 sati Struktura: Nastava i završni ispit: 5,3x16nedjelja= 85,3 sati Neophodne pripreme prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 5,3x2= 10,6 sati. Dopunski rad za pripremu i polaganje ispita u popravnom roku: 24,1 sata.					
Nedjeljno			U toku semestra			
4 kredita x 40/30=5 sati i 20 minuta 2 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 2 vježbi 1 sat(a) i 20 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije			Nastava i završni ispit: 5 sati i 20 minuta x 16 =85 sati i 20 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 5 sati i 20 minuta x 2 =10 sati i 40 minuta Ukupno opterećenje za predmet: 4 x 30=120 sati Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 do 30 sati (preostalo vrijeme od prve dvije stavke do ukupnog opterećenja za predmet) 24 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 85 sati i 20 minuta (nastava), 10 sati i 40 minuta (priprema), 24 sati i 0 minuta (dopunski rad)			
Obaveze studenta u toku nastave			Podrazumijeva se aktivno učešće studenata na časovima.			
Konsultacije			poslije predavanja i vježbi			
Literatura			prof.dr Rade Kancir, Marketing usluga, Beogradska poslovna škola, Univerzitet za poslovne studije, Beograd, 2011.			
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje			Svi oblici aktivnosti studenata vrednuju se posebno. Stoga je ocjena rezultat njihovog ukupnog angažmana. □ Dva kolokvijuma po 35 poena 70 poena □ Ese			
Posebne naznake za predmet			Kolokvijumi se polažu pismeno, a završni ispit, po pravilu, usmeno, nakon čega se formira konačna ocjena.			
Napomena			Dodatne informacije o predmetu: kod nastavnika, prof.dr Ljubinka Dedovića.			
Ocjena:	F	E	D	C	B	A
Broj poena	manje od 50 poena	više ili jednako 50 poena i manje od 60 poena	više ili jednako 60 poena i manje od 70 poena	više ili jednako 70 poena i manje od 80 poena	više ili jednako 80 poena i manje od 90 poena	više ili jednako 90 poena