

**Pomorski fakultet Kotor / Menadžment u pomorstvu i logistika (2017) / MARKETING USLUGA
U POMORSTVU**

Uslovjenost drugim predmetima	Nema uslova za prijavljivanje i slušanje predmeta.
Ciljevi izučavanja predmeta	Cilj izučavanja ovog predmeta je upoznavanje studenata s kategorijalnim pojmovima i konceptom marketinga usluga kao savremene ekonomske discipline, sa posebnom primjenom na poslovanje u pomorstvu.
Ime i prezime nastavnika i saradnika	Doc. dr Senka Šekularac Ivošević, mr Dragana Milošević
Metod nastave i savladanja gradiva	Predavanja i debate, primjeri iz prakse, seminarski rad. Konsultacije.
I nedjelja, pred.	Pojam, karakteristike i podjela usluga. Uslužna ekonomija.
I nedjelja, vježbe	
II nedjelja, pred.	Razvoj marketing koncepta. Marketing usluga. Od transakcionog do relationship marketinga.
II nedjelja, vježbe	
III nedjelja, pred.	Analiza korisnika, njihovo ponašanje i satisfakcija u uslužnom procesu. Istraživanje tržišta usluga u funkciji razumijevanja korisnika.
III nedjelja, vježbe	
IV nedjelja, pred.	Upravljanje odnosima s korisnicima u sektoru usluga. Lojalnost korisnika. Strategija uslužnog preduzeća u situacijama nezadovoljstva korisnika.
IV nedjelja, vježbe	
V nedjelja, pred.	Analiza i upravljanje elementima ponude uslužne organizacije. Osnovni marketing miks program i kreiranje uslužnog proizvoda. Kvalitet usluga u pomorstvu.
V nedjelja, vježbe	
VI nedjelja, pred.	Proces istraživanja tržišta usluga. I kolokvijum
VI nedjelja, vježbe	
VII nedjelja, pred.	Osnovi strategija brendiranja i pozicioniranja usluga na ciljnim tržišnim segmentima. Popravni prvi kolokvijuma.
VII nedjelja, vježbe	
VIII nedjelja, pred.	Uslužni proces kao element marketing miksa uslužne organizacije. Šematski plan procesnog modela usluživanja u morskim lukama.
VIII nedjelja, vježbe	
IX nedjelja, pred.	Uslužni ambijent kao element marketing miksa.
IX nedjelja, vježbe	
X nedjelja, pred.	Upravljanje ljudima u uslužnim organizacijama. „Trougao marketinga usluga”.
X nedjelja, vježbe	
XI nedjelja, pred.	Kanali distribucije usluga. Marketing logistika.
XI nedjelja, vježbe	
XII nedjelja, pred.	Cijena kao instrument uslužnog marketing miksa.
XII nedjelja, vježbe	
XIII nedjelja, pred.	Integrисane marketinške komunikacije uslužne organizacije. II kolokvijum.
XIII nedjelja, vježbe	
XIV nedjelja, pred.	Kompleks usluga u pomorstvu. Upravljanje kapacitetima i tražnjom u uslužnim pomorskim djelatnostima. Popravni II kolokvijuma.
XIV nedjelja, vježbe	
XV nedjelja, pred.	Case Study uslužnog programa marketing miksa morskih luka i brodarskih organizacija.
XV nedjelja, vježbe	
Obaveze studenta u toku nastave	

Konsultacije	Utorkom, 12:00 -14:00h
Opterećenje studenta u casovima	Nedjeljno - 7 kredita x 40/30 = 9 sati i 20 minuta. Struktura: 3 sati predavanja 2 sati vježbi 4 sati i 20 minuta individualnog rada studenta (priprema za laboratorijske vježbe, za kolokvijume, izrada domaćih zadataka) uključujući i konsultacije. U semestru - Nastava i završni ispit: (9 sati i 20 minuta) x 16 = 149 sati i 20 minuta. Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 2 x (9 sati i 20 minuta) = 18 sati i 40 minuta. Ukupno opterećenje za predmet: 7 x 30 = 210 sati. Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 - 30 sati. Struktura opterećenja: 149 sati i 20 minuta (nastava) + 18 sati i 40 minuta (priprema) + 30 sati (dopunski rad),
Literatura	1. Lovelock, Ch., Wirtz, J. (2010). Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th Edition). N.J: Prentice Hall. 2. Šekularac-Ivošević, S. (2012). Osnovi marketinga usluga, skripta. Kotor: Fakultet za pomorstvo. 3. Veljković, S. (2009). Marketing usluga. Beograd: CID Ekonomskog fakulteta. 4. Ljubojević, Č. (2004). Marketing usluga. Novi Sad: Fakultet za uslužni biznis. 5. Wirtz, J. & Lovelock, Ch. (2022). Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th Edition). World Scientific Publishing Co. Inc., NJ, USA. ISBN 9781944659806
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje	1. I kolokvijum, od 0 do 35 poena; 2. II kolokvijum, od 0 do 35 poena; 3. Završni ispit, od 0 do 30 poena. Prelazna ocjena se dobija ako se kumulativno sakupi najmanje 50 poena.
Posebne naznake za predmet	
Napomena	
Ishodi učenja	- Definisati pojam, karakteristike i podjelu usluga. - Opisati korisnike u pomorstvu, njihovo ponašanje, lojalnost, profitni potencijal. - Analizirati uslužni proizvod, uslužni proces, uslužni ambijent, kanale distribucije, cijenu i ljude kao elemente marketing miksa. - Razlikovati instrumente integrisanih marketinških komunikacija uslužnih organizacija u pomorstvu. - Analizirati kompleks usluga u pomorstvu.