

**Ekonomski fakultet / Menadžment Podgorica (model studija 3+2) / MARKETING USLUGA**

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                          |                            |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|----------------------------|
| <b>Naziv predmeta:</b>                          | MARKETING USLUGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                          |                            |
| <b>Šifra predmeta</b>                           | <b>Status predmeta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Semestar</b> | <b>Broj ECTS kredita</b> | <b>Fond časova (P+V+L)</b> |
| 74                                              | Obavezan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 6               | 6                        | 2+2+0                      |
| <b>Studijski programi za koje se organizuje</b> | Menadžment Podgorica (model studija 3+2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                          |                            |
| <b>Uslovljenost drugim predmetima</b>           | Nema uslovljenosti.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |                          |                            |
| <b>Ciljevi izučavanja predmeta</b>              | Lajtmotiv izvođenja nastave iz predmeta Marketing usluga je da studenti steknu dublja i korisna znanja o upravljanju marketingom u uslužnim preduzećima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                          |                            |
| <b>Ishodi učenja</b>                            | 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 usluge; Prepozna ekonomski značaj usluga(uslužnog sektora); Razlikuje pozicioniranje uslužnog preduzeća i tržišno targetiranje; Suprotstavi uslužni marketing miks standardnom marketing miksu; Poveže programsko-planske elemente uslužnog marketing miksa i implementacione aspekte uslužnog preduzeća; Procijeni korisničke percepcije kvaliteta usluge i utvrdi profitnu efikasnost uslužnog preduzeća. |                 |                          |                            |
| <b>Ime i prezime nastavnika i saradnika</b>     | Prof. dr Ljubinko Dedović, mr Nemanja Popović - saradnik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                          |                            |
| <b>Metod nastave i savladanja gradiva</b>       | Predavanja i vježbe. studenti će imati priliku da prezentiraju svoja razmišljanja o različitim teorijskim i praktičnim problemima iz domena marketinga usluga, kroz seminarske radove, eseje, studije slučaja ili na neki drugi način.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                          |                            |
| <b>Plan i program rada</b>                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                          |                            |
| 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 informacioni 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 informacioni 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. Definisanje programsko-planskih elemenata uslužnog marketing miksa. Koncept usluge).                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                          |                            |
| 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. Definisanje programsko-planskih elemenata uslužnog marketing miksa. Koncept usluge).                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                          |                            |
| VII nedjelja, pred.                             | Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Kvalitet usluge. Marka usluge).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                          |                            |
| VII nedjelja, vježbe                            | Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Kvalitet usluge. Marka usluge).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                          |                            |
| VIII nedjelja, pred.                            | Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Razvoj usluge. Cijena usluge. Distribucija usluge).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                          |                            |
| VIII nedjelja, vježbe                           | KOLOKVIJUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                          |                            |
| IX nedjelja, pred.                              | Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Promocija usluge). Implementacioni aspekti upravljanja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |                          |                            |

|                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                          | marketingom uslužnog preduzeća (Okvir marketing implementacije u uslužnom preduzeću).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| IX nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                      | Planiranje marketinga uslužnog preduzeća (Promocija usluge). Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Okvir marketing implementacije u uslužnom preduzeću).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| X nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                        | Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje uslužnim procesom. Fizičko okruženje kao implementaciono područje).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| X nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                       | Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje uslužnim procesom. Fizičko okruženje kao implementaciono područje).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XI nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                       | Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje ljudskim faktorom u sistemu servukcije).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XI nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                      | Implementacioni aspekti upravljanja marketingom uslužnog preduzeća (Upravljanje ljudskim faktorom u sistemu servukcije).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XII nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                      | Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Osnovni okvir kontrole marketinga. Kontrola uslužne ponude).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XII nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                     | Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Osnovni okvir kontrole marketinga. Kontrola uslužne ponude).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XIII nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                     | Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Analiza korisničke percepcije kvaliteta usluge. Profitna efikasnost uslužnog preduzeća).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XIII nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                    | Kontrola marketinga uslužnog preduzeća (Analiza korisničke percepcije kvaliteta usluge. Profitna efikasnost uslužnog preduzeća).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XIV nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                      | OBNAVLJANJE GRADIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XIV nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                     | OBNAVLJANJE GRADIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XV nedjelja, pred.                                                                                                                                                                                       | POPRAVNI KOLOKVIJUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| XV nedjelja, vježbe                                                                                                                                                                                      | POPRAVNI KOLOKVIJUM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Opterećenje studenta</b>                                                                                                                                                                              | 2+2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Nedjeljno</b>                                                                                                                                                                                         | <b>U toku semestra</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>6 kredita x 40/30=8 sati i 0 minuta</b><br>2 sat(a) teorijskog predavanja<br>0 sat(a) praktičnog predavanja<br>2 vježbi<br><b>4 sat(a) i 0 minuta</b><br>samostalnog rada, uključujući i konsultacije | Nastava i završni ispit:<br><b>8 sati i 0 minuta x 16 =128 sati i 0 minuta</b><br>Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera):<br><b>8 sati i 0 minuta x 2 =16 sati i 0 minuta</b><br>Ukupno opterećenje za predmet:<br><b>6 x 30=180 sati</b><br>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)<br><b>36 sati i 0 minuta</b><br>Struktura opterećenja: <b>128 sati i 0 minuta (nastava), 16 sati i 0 minuta (priprema), 36 sati i 0 minuta (dopunski rad)</b> |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Obaveze studenta u toku nastave</b>                                                                                                                                                                   | Podrazumijeva se aktivno učešće studenata na časovima.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Konsultacije</b>                                                                                                                                                                                      | U zvaničnom terminu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Literatura</b>                                                                                                                                                                                        | 1. Kancir, R., Marketing usluga, BPŠ, Beograd, 2007. 2. Kancir, R., Đurica, M., Marketing uslužnih organizacija, BPŠ, Beograd, 2014. 3. Veljković, S., Marketing usluga, Ekonomski fakultet, Beograd, 2009. 4. Zeithaml, A.W., Bitner, M., Grenoler, D.D., Services Marketing, Mc Graw Hill, 2006.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Oblici provjere znanja i ocjenjivanje</b>                                                                                                                                                             | Svi oblici aktivnosti studenata vrednuju se posebno. - Kolokvijum.....40 poena; - Esej, seminarski rad ili studija slučaja ili prezentacija.....10 poena -Učešće u razgovorima o određenim temama.....10 poena - Završni ispit.....40 poena.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Posebne naznake za predmet</b>                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Napomena</b>                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                               |                                               |                                               |                                               |                           |
| <b>Ocjena:</b>                                                                                                                                                                                           | F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | E                                             | D                                             | C                                             | B                                             | A                         |
| <b>Broj poena</b>                                                                                                                                                                                        | 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 |