

Pomorski fakultet Kotor / Menadžment u pomorstvu / MARKETING USLUGA

Naziv predmeta:	MARKETING USLUGA			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
8019				
Studijski programi za koje se organizuje	Menadžment u pomorstvu			
Uslovljenost drugim predmetima	Nema uslova za prijavljivanje i slušanje predmeta.			
Ciljevi izučavanja predmeta	Upoznavanje studenata s kategorijalnim pojmovima i konceptom marketinga usluga kao savremene ekonomske discipline i ambijentom uslužne ekonomije kao jednim od ključnih segmenata tzv. nove ekonomije.			
Ishodi učenja	Ishodi učenja: 1. Definirati koncept, karakteristike i klasifikaciju usluga, kao i napraviti razliku između koncepata transakcionog i marketinga odnosa. 2. Analiza korisnika, njihovog ponašanja i satisfakcije u uslužnim djelatnostima. 3. Opisati uslužni proizvod, cijenu, kanale distribucije, uslužni ambijent, procese, ljude i integrisane marketinške komunikacije. 4. Razlikovati interaktivni, interni i eksterni marketing.			
Ime i prezime nastavnika i saradnika	dr Senka Šekularac-Ivošević, saradnik u nastavi			
Metod nastave i savladanja gradiva	Predavanja, vježbe i kolokvijumi iz određenih tematskih oblasti, uz konsultacije.			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Pojam, karakteristike i podjela usluga. Uslužna ekonomija.			
I nedjelja, vježbe				
II nedjelja, pred.	Razvoj marketing koncepta. Marketing usluga. Od marketing miksa do relationship marketing.			
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.			
V nedjelja, vježbe				
VI nedjelja, pred.	Proces istraživanja tržišta usluga.			
VI nedjelja, vježbe	I kolokvijum			
VII nedjelja, pred.	Osnovi strategija brendiranja i pozicioniranja usluga na ciljnim tržišnim segmentima.			
VII nedjelja, vježbe				
VIII nedjelja, pred.	Uslužni proces kao element marketing miksa uslužne organizacije. Šematski plan procesnog modela usluživanja.			
VIII nedjelja, vježbe				
IX nedjelja, pred.	Uslužni ambijent kao element marketing miksa.			
IX nedjelja, vježbe	Popravni I kolokvijuma			
X nedjelja, pred.	Upravljanje ljudima u uslužnim organizacijama. »Trough marketinga usluga«.			
X nedjelja, vježbe				
XI nedjelja, pred.	Kanali distribucije usluga.			
XI nedjelja, vježbe				
XII nedjelja, pred.	Cijena kao instrument uslužnog marketing miksa.			

XII nedjelja, vježbe						
XIII nedjelja, pred.	Integrirane marketinške komunikacije uslužne organizacije.					
XIII nedjelja, vježbe						
XIV nedjelja, pred.	Kompleks usluga u pomorstvu. Upravljanje kapacitetima i tražnjom u uslužnim pom. djelatnostima.					
XIV nedjelja, vježbe	II kolokvijum					
XV nedjelja, pred.	Primjer uslužnog programa marketing miksa morskih luka i brodarskih organizacija.					
XV nedjelja, vježbe	Popravni kolokvijum.					
Opterećenje studenta	Nedjeljno 6 kredita x 40/30 = 8h Struktura: 3 sata predavanja 1 sat vježbi 4 sata samostalnog rada uključujući konsultacije. U semestru Nastava i završni ispit: (8 sati) x 16 = 144 sata Neophodne pripreme prije početka semestra (administracija, upis, ovjera) 2 x (8 sati) = 16 sati Ukupno opterećenje za predmet 8x30 = 240 sati Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 do 80 sati (preostalo vrijeme od prve dvije stavke do ukupnog opterećenja za predmet. Struktura opterećenja: 144 sata (Nastava) + 16 sati (Priprema) + 80 sata (Dopunski rad)					
Nedjeljno						
U toku semestra						
kredita x 40/30=0 sati i 0 minuta 0 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 0 vježbi 0 sat(a) i 0 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: 0 sati i 0 minuta x 16 =0 sati i 0 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 0 sati i 0 minuta x 2 =0 sati i 0 minuta Ukupno opterećenje za predmet: x 30=0 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) 0 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 0 sati i 0 minuta (nastava), 0 sati i 0 minuta (priprema), 0 sati i 0 minuta (dopunski rad)					
Obaveze studenta u toku nastave	Studenti su obavezni da pohađaju nastavu i vježbe, rade 2 (dva) kolokvijuma i pristupe završnom ispitu.					
Konsultacije						
Literatura	Veljković, S. (2009), Marketing usluga, Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta; Ljubojević, Č. (2004), Marketing usluga, Novi Sad: Fakultet za uslužni biznis, Šekularac-Ivošević, S. (2012), Marketing usluga, skripta, Kotor: Fakultet za pomorstvo.					
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 poen.					
Posebne naznake za predmet						
Napomena						
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