

Назив предмета: Менаџмент и маркетинг услуга			
Наставник (Презиме, средње слово, име): Шапић М. Срђан			
Статус предмета (на којим смеровима): Обавезан на модулима Маркетинг, Менаџмент, Туризам и хотелијерство,			
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
Предавања: 3	Вежбе: 2	Други облици наставе: Студијски истраживачки рад:	
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		