

Студијски програм: ОАС МЕНАѢМЕНТ У САОБРАВАЈУ			
Назив предмета: МЕНАѢМЕНТ УСЛУГА			
Наставник/наставници: др Миодраг Златковић			
Статус предмета: Обавезан			
Број ЕСПБ: 8			
Услов: Упис на четврту годину студија			
Циљ предмета			
Циљ предмета је објаснити специфичну природу услуга и начине на које се те специфичности одражавају на менаѢмент услужних организација. Изучавање предмета МенаѢмент услуга има за циљ да студентима објасни разликовање начина пословања у сектору услуга у односу на сектор производних и потрошних добара.			
Исход предмета			
Разумевање развоја и значаја услуга и менаѢмента услуга у условима нове економије. Објашњење кључних концепата који се односе на вредност за кориснике, квалитет услуге и сатисфакцију корисника и то из перспективе корисника и менаѢера. Упознавање студената са изазовима везаним за: а) управљање услугама и услужним процесима и б) промовисање услужних понуда.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава</i>			
Услужна економија, Улога услуге у националној економији, Трендови у развоју услужног сектора, Значај и развој услуга, Појам и карактеристике услуга; Класификација услуга, Разлика између роба и услуга, Фактори који утичу на развој услуга, стратешке опције и нова конкуренција, основе услужног менаѢмента; relationship приступ услужном менаѢменту, дефинисање и мерење сатисфакције потрошача, потребе и очекивање потрошача, испуњење очекивања потрошача, фактори који утичу на очекивање потрошача, МенаѢмент методе у услужном менаѢменту, Benchmarking, Customer Relationship Management, Total Quality Management.			
<i>Практична настава</i>			
Решавање студија случаја у групама, рекапитулација и анализа појединих делова предавања, припрема за колоквијуме и испит.			
Литература			
Препоручена литература:			
1. Велковић, С. (2018). <i>Маркетинг услуга</i> , Економски факултет универзитета у Београду, Центар за издавачку делатност.			
2. Сенић, Р., Сенић, В. (2008). <i>МенаѢмент и маркетинг услуга</i> , Економски факултет, Крагујевац.			
3. Љубојевић, Ч., Дејановић, А М. (2019). <i>МенаѢмент и маркетинг услуга</i> , Висока школа модерног бизниса.			
Помоћна литература:			
4. Grönroos, Christian. (2007). <i>Service Management and Marketing: customer management in service competition</i> , Chichester, England [etc.] : John Wiley & Sons.			
5. Kotler, Philip., Keller, Kevin Lane. (2016). <i>Marketing management</i> , Harlow : Pearson Education.			
6. Костадиновић С. (2008). <i>Управљање јавним сектором</i> , Факултет за менаѢмент Универзитета БК, Београд.			
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 4	Практична настава: 3	
Методe извођења наставе			
Предавања, вежбе, обрада студија случаја, семинарски радови и њихова презентација, дискусије и консултације			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	
практична настава		усмени испт	40
колоквијум-и	40	
семинар-и/студије случаја	5/5		
Начин провере знања могу бити различити наведено у табели су само неке опције: (писмени испити, усмени испт, презентација пројекта, семинари итд.....			
*максимална дужна 2 странице А4 формата			