

EKONOMSKI FAKULTET - BEOGRAD

PLAN RADA ZA PREDMET

“M A R K E T I N G U S L U G A”

SEMESTAR:	LETNJI 2013/2014
CILJ I OSNOVNI SADRŽAJ PREDMETA	Marketing je poslovna disciplina orijentisana ka praksi, i od posebnog je značaja za poslovanje organizacija u tržišnoj privredi a naročito u savremenim uslovima globalizacije tržišta i jake konkurencije u svim aspektima poslovanja, što je karakteristično i za tržište Republike Srbije. Razvojem privrede i društva dolazi do ekspanzije uslužnog sektora, tako da je on postao dominantna snaga u razvijenim zemljama. Zbog značaja uslužnih delatnosti za nacionalnu ekonomiju, ali i zbog specifičnosti usluga i poslovanja u uslužnim delatnostima, marketing usluga je posebno područje primene marketinga koje zahteva samim tim i poseban pristup. Cilj predmeta <i>Marketing usluga</i> je stoga da polaznike uputi u specifičnosti primene marketinga u rastućem sektoru usluga i nauči ih na koji način da u praksi uspešno primenjuju marketinšku filozofiju razmišljanja i poslovanja u ovoj oblasti. Predmet <i>Marketing usluga</i> sluša se u letnjem semestru, kao izborni predmet na smerovima Marketing i Menadžment (IV godina) i Trgovinski marketing i menadžment (III godina), sa fondom od 60 časova predavanja i 30 časova vežbi, i nosi 7 ECTS kredita (bodova).
STRUKTURA PREDMETA	Celine koje se obrađuju na časovima strukturirane su na način da studentima daju teorijska i praktična znanja iz oblasti <i>Marketinga usluga</i> . Podrazumeva se interaktivnost u radu i kombinacija predavanja, vežbi i projektnog principa, kako bi polaznici kursa usvojili potrebna znanja za uspešan rad u praksi i naučili da ih samostalno i/ili u timu primenjuju. Osnovne oblasti koje se izučavaju su: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Uvod u marketing usluga;<input type="checkbox"/> Analiza potrošača u uslužnom sektoru;<input type="checkbox"/> Razvoj dugoročnih odnosa sa potrošačima;<input type="checkbox"/> Analiza i upravljanje elementima ponude uslužne organizacije.

DINAMIKA IZVOĐENJA NASTAVE PO TEMAMA

I nedelja 17-19.febr.	Dogovor o načinu rada na predmetu Predstavljanje projektnog načina rada i definisanje tema/rokova/timova Uvod u marketing usluga Pojam i karakteristike usluga – I deo;
II nedelja 24-26. februar	Pojam i karakteristike usluga – II deo Razvoj marketinga usluga; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
III nedelja 03-05. mart	Ponašanje potrošača u procesu kupovine usluga; Satisfakcija korisnika usluge predavanja, diskusije, mini-kejsovi
IV nedelja 10-12. mart	Istraživanje tržišta usluga u funkciji razumevanja potrošača; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
V nedelja 17-19. mart	Razvoj dugoročnih odnosa sa potrošačima; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
VI nedelja 24-26. mart	Strategija uslužnog preduzeća u situacijama nezadovoljstva potrošača; Kreiranje uslužnog proizvoda; predavanja, diskusije, mini-kejsovi

VII nedelja 31. mart – 02. april	Brendiranje i pozicioniranje u uslužnom sektoru; Gostovanje; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
VIII nedelja 07-09. april	Upravljanje uslužnim procesom; Uslužni ambijent kao element marketing miksa; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
IX nedelja 14-16. april	Upravljanje ljudima u organizacijama iz oblasti usluga; Kanali distribucije usluga; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
X nedelja 21-23. april	Upravljanje kapacitetima i tražnjom u uslužnom sektoru predavanja, diskusije, mini-kejsovi
XI nedelja 28-30. april	Cena kao instrument uslužnog marketing miksa; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
XII nedelja 05-07. maj	Priprema projekata; Gostovanje
XIII nedelja 12-14. maj	Integrisane marketing komunikacije u sektoru usluga; Predaja projekata u pisanoj formi; predavanja, diskusije, mini-kejsovi
XIV nedelja 19-21. maj	Prezentacije projekata, pitanja i odgovori, diskusija
XV nedelja 26-28. maj	Prezentacije projekata, pitanja i odgovori, diskusija; Finalne ocene sa časova iz svih oblika aktivnosti; Razgovor o ispitu – priprema.

Napomena: Prezentirani raspored može doživeti manje izmene usled dejstva raznih faktora (ugovaranje gostovanja, broj timova – potrebno vreme za finalno prezentovanje i sl.) o čemu će, studenti biti blagovremeno obavješteni. Sem izloženih tema i načina rada, moguće su i posete preduzećima/institucijama, razmatranje aktuelne situacije u uslužnim delatnostima u Republici Srbiji i šire i sl.

NAČIN RADA NA PREDMETU

Predavanja:

- Upoznavanje sa gradivom – prezentacija materije;
- Diskusije i komentari na temu predavanja;
- Slobodne teme (analiza tekućih dešavanja u sektoru usluga na tržištu Srbije) i specifični aspekti mark. usluga;
- Gostovanja stručnjaka iz prakse.

Vežbe su komplementarne sa predavanjima. Oblici rada koji će se sprovoditi na vežbama su:

- Prezentiranje dopunskih informacija i primera od strane profesora i studenata;
- Diskusije;
- Pojedinačni i grupni rad studenata na rešavanju primera iz prakse;
- Kvizovi, simulacije pregovora i ostali vidovi rada.

Projekat: Ovaj segment rada podrazumeva izradu i prezentaciju projekata, na zadatu temu, na primeru preduzeća iz sektora usluga. Projekat se radi u mini-timovima (grupe od po tri studenta).

NAČIN OCENJIVANJA NA PREDMETU

- Obavezno prisustvo na preko 50% časova, aktivna participacija u radu na času i projekat:
- 15% angažovanje na časovima (rešavanje poslovnih primera i uključenost u rad vežbi, interaktivnost na predavanjima)
 - 25% projekat
 - 60% usmeni deo ispita (2 ispitna pitanja);

LITERATURA

Knjiga: *Marketing usluga*, III izdanje, CID - Ekonomski fakultet, Beograd 2009., autor: dr Saša Veljković
Dopunski materijal: tekstovi i primeri iz prakse (biće dostavljeni na časovima).

PODACI O NASTAVNICIMA I SARADNICIMA NA PREDMETU:

IME I PREZIME	VREME PRIJEMA	BROJ KABINETA	TELEFON U KABINETU	E-MAIL
DR SAŠA VELJKOVIĆ	UTORAK 14:00-16:00h	KABINET BR. 527, V SPRAT	3021-125	veljkos@ekof.bg.ac.rs
DR JELENA FILIPOVIĆ	SREDA 12:00-14:00h	KABINET BR. 716, VII SPRAT	3021-023	jfilipovic@ekof.bg.ac.rs