

<b>Студијски програм:</b> Пословна економија и е-бизнис (модул: Менаџмент е-туризма и хотелијерства)			
<b>Назив предмета:</b> Маркетинг менаџмент услуга			
<b>Наставник/наставници:</b> др Мира Р. Аврамовић, проф.			
<b>Статус предмета:</b> изборни			
<b>Број ЕСПБ:</b> 6			
<b>Услов:</b> нема услова			
<b>Циљ предмета</b> Предмет упознаје студенте са карактеристикама услуга и значајем услуга за развој економије и друштва. Студенти ће упознати карактеристике маркетинга у сектору услуга кроз: анализу потрошача; управљање односима са потрошачима у сектору услуга; инструменте маркетинг микса услуга.			
<b>Исход предмета</b> Након успешно савладаног градива студенти ће разумети карактеристике услуга; схватити значај услуга за развој економије и друштва; бити упознати са инструментима маркетинг микса у сектору услуга; разумети понашање потрошача у процесу куповине услуга; бити упознати са концептом управљања односима са потрошачима у сектору услуга.			
<b>Садржај предмета</b> <i>Теоријска настава:</i> карактеристике и врсте услуга; значај услуга за развој економије и друштва; карактеристике маркетинга у сектору услуга; понашање потрошача у процесу куповине услуга; сатисфакција и лојалност потрошача услуга; истраживање тржишта услуга; стратегија развијања дугорочних односа са потрошачима; стратегија услужног предузећа у ситуацијама незадовољства потрошача; креирање услужног производа; брендирање и позиционирање у услужном сектору; управљање услужним процесом; услужни амбијент као елемент маркетинг микса; утицај људског фактора на услужну понуду; канали дистрибуције услуга; цена као инструмент услужног маркетинг микса; интегрисане маркетинг комуникације услужне организације. <i>Практична настава:</i> анализа развоја услуга у свету; анализа развоја услуга у Републици Србији; студије случајева (case study) услужних организација.			
<b>Литература</b> 1. Велковић С., Маркетинг услуга, Економски факултет, Београд, 2009. 2. Bateson J., Hoffman D., Маркетинг услуга, Дата статус, Београд, 2013. 3. Филип Котлер, Маркетинг менаџмент, Датастатус, Београд, 2006. 4. Чедомир Љубојевић, Менаџмент маркетинг услуга, Стилос, Нови Сад, 1998.			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 30</b>	<b>Практична настава: 30</b>	
<b>Методe извођења наставе</b> Предавања, вежбе, презентација примера из пословне праксе, студије случајева, израда и презентација семинарских радова, примењени истраживачки рад.			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	<b>Поена</b>	<b>Завршни испит</b>	<b>Поена</b>
активност у току предавања	5	писмени испит	
практична настава	5	усмени испит	45
колоквијум	30	.....	
семинарски радови	15		