



ДОКУМЕНТАЦИЈА ЗА АКРЕДИТАЦИЈУ СТУДИЈСКОГ ПРОГРАМА
ПРВОГ СТЕПЕНА ВИСОКОГ ОБРАЗОВАЊА

Стандард 5: Курикулум

Табела 5.2. Спецификација предмета
– Шифра: ОС-310

Студијски програм/студијски програми: обавезни Маркетинг, изборни Трговина			
Врста и ниво студија: Студије првог степена - Основне академске студије			
Назив предмета: Маркетинг услуга			
Наставник (Презиме, средње слово, име): Грубор Б. Александар			
Статус предмета: обавезни и изборни			
Број ЕСПБ: 6			
Услов: није постављен			
Циљ предмета Студенти студијског програма Маркетинг долазе до основних сазнања неопходних за разумевање и управљање очекивањима потрошача и евалуацију услужне понуде, дизајнирање услуга које задовољавају и превазилазе очекивања потрошача, као и за управљање успешном испоруком услуге са расположивим људским ресурсима и технологијама. Студентима се указује на значај саопштавања реалних и поузданих обећања услужним потрошачима. Посебно се указује на неопходност координације свих функција у цињу успешне имплементације концепта маркетинга услуга.			
Исход предмета Стечена теоријска и апликативна знања оспособљавају студенте за самосталну имплементацију концепта маркетинга услуга у пословној пракси. Студенти постају оспособљени за јасно уочавање разлика између маркетинга физички опипљивих производа и маркетинга услуга.			
Садржај предмета <i>Теоријска настава</i> Природа услуга; Основе маркетинга услуга; Дефинисање и мерење сатисфакције потрошача; Дизајн и позиционирање услуга; Канали дистрибуције услуга; Стратегија образовања цена; Стратегија тржишних комуникација; Стратегија интернационализације услуга; Имплементација маркетинга у услужном пословању; Маркетинг стратегије на виртуелном тржишту <i>Практична настава: Вежбе, Други облици наставе, Студијски истраживачки рад</i> Case study - Тимски истраживачки рад			
Литература Љубојевић Ч. (2002), <i>Маркетинг услуга</i> , Stylos, Нови Сад,			
Број часова активне наставе у 6. семестру			Остали часови
Предавања: 30	Вежбе: 30	Други облици наставе: Студијски истраживачки рад:	
Методe извођења наставе Предавања, вежбе, консултације и дискусије			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	6	писмени испит	
студије случаја	14	усмени испит	30
колоквијум-и (два)	50	
семинар-и			
СВЕГА	70		30