

Спецификација предмета за књигу предмета

Студијски програм		Економија услуга		
Изборно подручје (модул)				
Врста и ниво студија		Мастер струковне студије		
Назив предмета		Менаџмент услуга - 606		
Наставник (за предавања)		Драган Н. Милачић		
Наставник/сарадник (за вежбе)		Миленковић Ј. Срђан		
Наставник/сарадник (за ДОН)				
Број ЕСПБ		10	Статус предмета (обавезни/изборни)	
Услов				
Циљ предмета	Циљ овог предмета је да се студенти упознају са основним појмовима из области менаџмента услуга, са његовом еволуцијом, менаџмент стратегијама за услужне организације, са основама комбиновања психолошких и стандардизованих модалитета стицања конкурентске предности, као и са ефикасним менаџментом укупног услужног процеса.			
Исход предмета	Савладавањем предвиђеног градива студенти ће бити у стању да у потпуности разумеју појмове везане за менаџмент услуга, биће спремни да у пословној пракси креирају оптималне менаџмент стратегије у услужним организацијама, антиципирају понашање потрошача у процесу куповине услуга, стећи ће свест о значају менаџмента у процесу стратегијског прилагођавања идентификованим променама у окружењу.			
Садржај предмета				
Теоријска настава	Дефинисање и општа обележја менаџмента услуга. Класификација услуга и делатности које се њима баве са практичним примерима. Карактеристике и начела менаџмента услуга. Планирање менаџмента услуга у предузећу, са практичним примерима. Управљање услужним процесом. Квалитет менаџмента услуга. Контрола услужне понуде.			
Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)	На вежбама које прате предавања проверава се степен савлађивања градива, студенти се упознају са примерима из непосредне праксе, као и задацима који олакшавају рад. Одстуденатасетражидакрозинтеракцију покажу знање, разумевање и могућност примене наставне материје.			
Литература				
1	Филип Котлер, Кевин Лане Келлер Маркетинг менаџмент, ДАТА СТАТУС, Београд, 2015. год			
2	Миленковић С. „Управљање услугама” - Висока пословна школа струковних студија Чачак 2019. год.			
3	Љубојевић "Менаџмент и маркетинг услуга" МВС, Београд, 2018. год			
4				
5				
Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године				
Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
3	3	0	0	
Методе извођења наставе	Индивидуално кроз консултације, фронтално, студија случаја, презентација.			
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит		поена
активност у току предавања	10	писмени испит		25
практична настава	15	усмени испит		20
колоквијуми	20			
семинари	10			