

OSNOVNI PODACI:

Organizaciona jedinica	01.07.100.	Fakultet poslovne ekonomije
Skraćenica	FPE-CMM	
Katedra	01.06.340.	Katedra za preduzetničku ekonomiju
Predmet/modul	5.01.12.011.	Ekonomija usluga – napredni nivo

VRSTA PREDMETA:

Funkcionalna oblast	Jezgreni
Nivo apstraktnosti	Napredni
Tip predmeta-obaveznost	Obavezni

MATIČNOST PREDMETA:

Naučna oblast	5.	Društvene nauke
Naučno polje	5.01.	Ekonomija
Uža naučna oblast	5.01.12.	Preduzetnička ekonomija

OPIS PREDMETA:

<p>Obrazovni i profesionalni ciljevi:</p>	<p>Privredni segment usluga predstavlja značajno samostalno područje ostvarivanja društveno-ekonomskog rasta i razvoja i jedan od primarnih ciljeva je da se studenti upoznaju sa značajem i potencijalom uslužnog sektora koji se u nas do sada razmatrao izvan konteksta ekonomske efikasnosti i efektivnosti i bio je prilično zanemaran.</p> <p>Cilj izučavanja ovog predmeta je upoznavanje studenata sa osnovama i principima menadžmenta i marketinga u sektoru usluga. Ovaj sektor predstavlja osnovni potencijal za rast i razvoj savremenih privreda. Izučavanje marketinga u ovom sektoru vrši se putem analize specifičnosti uslužnog sektora, tržišnih karakteristika usluga i obrade konkretnih slučajeva vezanih za koncepciju marketinga i usluga.</p>
<p>Kompetencije/obrazovni ishodi:</p>	<p>Uspješnim savladavanjem ovog predmeta student će spoznati značaj i potencijale sektora uslužne ekonomije, osnovne faktore koji determinišu njegov razvoj, specifičnosti ekonomije i marketing menadžmenta usluga, uslužne paradigme u domenu poslovnih finansija, kao i specifičnosti pojedinih oblasti ekonomije usluga (trgovina, bankarstvo, osiguranje, saobraćaj, zdravstvo, kultura, turizam i sport, politika i ekologija)</p>
<p>Savladane vještine:</p>	<p>Studenti će biti osposobjeni za vršenje menadžerskih funkcija u uslužnim preduzećima tj. da modeluju procese, upravljaju ljudima, definišu kvalitetu u ovom sektoru.</p>
<p>Sadržaj predmeta:</p>	<p>Značaj i razvoj uslužne ekonomije Pojam, značaj i posebnost usluga</p> <p>Uslužni menadžment Modeliranje uslužnog menadžmenta Raznovrsnost koncepcija usluga</p> <p>Definisanje kvaliteta Kriterijumi kvaliteta Dimenzije kvaliteta proizvoda i usluga Menadžment totalnim kvalitetom –TQM Uslužne biznis kompanije</p> <p>Marketing usluga Koncepcija marketinga Aktivnosti marketinga Uslužno marketing istraživanje</p>

Uslužna marketing strategija Prošireni uslužni marketing miks Brend usluge Formiranje cene usluga/Efektivna promocija usluga Upravljanje uslužnim ambijentom Menadžment ljudskih resursa u sektoru usluga Upravljanje učešćem korisnika usluga Merenje zadovoljstva korisnika usluga Kvalitet usluge/Upravljanje greškama i implementacija strategija oporavka Strategije građenja lojalnosti i zadržavanja korisnika usluga Povezivanje elemenata u celinu: stvaranje superiorne usluge
--

METRIKA PREDMETA:

ECTS	Nastavne aktivnosti (čas)					Individualni rad		SVEGA časova rada
	Kontakt časovi	Vježbe treninzi	Seminarski i stud. radovi	Pedagoške radionice	Stručna i klinič. praksa	Individual. i grupno učenje	Istraživ. izvora	
5	45		18			81	6	150

Jezici izvođenja nastave	Jezici naroda BiH			
---------------------------------	--------------------------	--	--	--

PREDUSLOVI ZA PRISTUP

Šifra	Naziv predmeta/modula znanja	Ocjena	Opis uslova (dodatni)
			Uslov godina studija ≥ 2
5.01.06.007.	Marketing psihologija		Položen ispit

METODIKA IZVOĐENJA PREDMETA

<p>Predavanja prema utvrđenom rasporedu uz korištenje savremenih prezentacionih i demonstracionih sredstava i tehnika sa primjenom interaktivne metode rada sa studentima čime se stiče uvid u njihova predznanja i specifična iskustva zasnovana na obrađivanoj problematici, ali i uvid u kontinuitet savladavanja gradiva. Korištenje didaktičkih i edukativnih sadržaja u elektronskoj i digitalnoj formi (<i>koji uključuju i snimljena predavanja i mentorske vježbe</i>) na različitim video-prezentacionim medijima (<i>video-kasete, interaktivni multimedijalni optički mediji</i>).</p> <p>Student je obavezan da brani seminarski rad pred studentskim auditorijem uz primjenu LEG-skale za evaluaciju govornika/prezentatora (razvijene na Panevropskom univerzitetu) od strane studenata-slušaoaca.</p> <p>Seminarski radovi moraju zadovoljiti metodološke kriterije akademske pismenosti, standarde korektnog citiranja, zahtjeve minimalnog "obima rada" i zahtjeve "sadržaja rada" definisane sa mentorom odn. predmetnim nastavnikom prilikom zadavanja teme.</p> <p>Radovi moraju da budu veći od minimalnog obima koji iznosi 7 stranica standardno-formatiranog teksta. Rad metodološki i po sadržaju mora da odgovara zahtjevima teme. Rad ne smije biti doslovno prepisan iz izvora, već se svi citati moraju referencirati.</p> <p>Seminarski ili pristupni radovi, obima od najmanje 20 stranica standardno-formatiranog A4 teksta, koji su izrađeni po propisanoj metodologiji i sadržajem obezbjeđuju najvišu ocjenu (A – 10 – izvrstan) bodovati će se u ECTS sistemu sa 3 ECTS kredit-boda, koji se upisuju u studentsku knjižicu – indeks u sekciji "Ostale forme rada studenta".</p> <p>Ovi radovi će se publikovati na WEB stranici univerziteta i kandidovati za objavljivanje u godišnjem Zborniku radova Panevropskog univerziteta. Svaki profesor može da kandiduje za eksterno bodovanje i objavljivanje ne više od 10 % studentskih seminarskih odn. pristupnih radova u okviru jedne generacije studenata iz predmeta na koje je izabran.</p>
--

EVALUACIJA RADA STUDENTA

Red. br.	Vrsta evaluacije	Parcijalna/konačna	Opciona / obavezna	Procenat učešća
01	Učešće u kontaktnom radu - interakcija na predavanjima	predispitna obaveza	obavezni	20 %
02	Seminarski/stručni radovi studenta	predispitna obaveza	obavezni	30 %
03	Ispitne aktivnosti – parcijalni test (problemski test)	parcijalni	opcion	15 %
04	Ispitne aktivnosti – finalni test (problemski test, pisani ispit)	konačni	obavezni	35 %

LITERATURA / IZVORI (navedena po redosljedu važnosti)

Autor (Prezime, Ime)	Naziv publikacije	Sjedište izdavača	Izdavač	God. izdanja	Vrsta publ.*
a/ Osnovna literatura					
Vladimir Stojanović	Ekonomija usluga	Banja Luka	Panevropski univerzitet "APEIRON"	2008	Knjiga
b/ Dopunska literatura					
Guide	Size of the economy	SAD		2002	knjiga
Shay Suzan	The Consumers Guide to Experts	SAD	Kiplinger Books	2001	knjiga
Owen K. J.	The encyclopedia of trading strategies	SAD	MC Graw hall		knjiga
c/ Ostali izvori - časopisi,					
Autor – Prezime, Ime (ukoliko je izvor članak)	Naziv časopisa	Sjedište izdavača	Izdavač	God. izdanja	Vrsta časopisa
c/ Ostali izvori – Internet (WEB) izvori					
Naziv sajta	Adresa sajta	Naziv rada/hiperlink		Očitano	
	Manufacturing & Service Operations Management, INFORMS, United States, https://pubsonline.informs.org/journal/mso				
	The Service Industries Journal, https://www.tandfonline.com/action/journalInformation?show=aimsScope&journalCode=fsij20				
(*)Vrsta publikacije (knjiga, skripta, kompendium, multimedija)					