

Студијски програм/студијски програми : Менаџмент и интернационална бизнис администрација, Туризам			
Врста и ниво студија: Основне струковне студије/ I ниво студија			
Назив предмета: Менаџмент услуга			
Наставник: Драган Н. Турањанин			
Статус предмета: Изборни			
Број ЕСПБ: 6			
Услов:			
Циљ предмета			
Циљ овог предмета је упознавање са основним принципима, методама и техникама менаџмента производње и услуга као дела општег менаџмента и систематизован начин у условима тржишног пословања. Експлицитни циљ овог предмета је систематизација знања нових спознаја о менаџменту производње и услуга утемељеним на научним достигнућима и искуствима развијених земаља света. Такође, циљ је и обезбедити знања и способности студената из ове области које ће моћи да користе као самостални носиоци менаџерских активности или као чланови организације која захтева менаџерски дух, као и примену стечених знања из менаџмента услуга у тој организацији.			
Исход предмета: У односу на постављене циљеве и садржај предмета, резултат представља основна знања за даље студирање. Знања везана за менаџмент услуга и циљеве компаније у односу на стратешки развој и концепт развоја менаџмента производње и услуга су основ бављења менаџерским проблемима у будућем усавршавању и занимању студената и представља основу за даље изучавање струковних студија.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава:</i>			
Основни појам и историјат менаџмента услуга			
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			
Интегрисање комуникација у услужном сектору			
<i>Вежбе:</i>			
На вежбама које прате предавања проверава се степен савлађивања градива, студенти се упознају са примерима из непосредне праксе, као и задацима који олакшавају рад. Организују се аудиторне вежбе, инсистира се на тимском раду, при чему студенти активно учествују у дискусији, а такође имају прилику и да изложе есеје, домаће радове из специфичних области које су обрађене на предавањима. Од студената се тражи да кроз интеракцију покажу знање, разумевање и могућност примене наставне материје.			
Литература			
Стојановић, В., Менаџмент услуга, Привредна академија, Нови Сад, 2009.			
Канцир, Р., Маркетинг услуга – принципи и менаџмент, Београдска пословна школа, 2009.			
Број часова активне наставе			Остали часови
Предавања: 2	Вежбе: 2	Други облици наставе: Студијски истраживачки рад:	
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 - 5	писмени испит	
практична настава	10 - 5	усмени испит	30
колоквијум-и 1 и 2	40 - 10	
семинар-и	10		