

Pomorski fakultet Kotor / Menadžment u pomorstvu i logistika (2017) / MARKETING USLUGA U POMORSTVU

Naziv predmeta:	MARKETING USLUGA U POMORSTVU			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
10245	Obavezan	2	7	3+2+0
Studijski programi za koje se organizuje	Menadžment u pomorstvu i logistika (2017)			
Uslovljenost drugim predmetima	Nema uslova za prijavljivanje i slušanje predmeta.			
Ciljevi izučavanja predmeta	Cilj izučavanja ovog predmeta je upoznavanje studenata s kategorijalnim pojmovima i konceptom marketinga usluga kao savremene ekonomske discipline, sa posebnom primjenom na poslovanje u pomorstvu.			
Ishodi učenja	- Definisati pojam, karakteristike i podjelu usluga. - Opisati korisnike u pomorstvu, njihovo ponašanje, lojalnost, profitni potencijal. - Analizirati uslužni proizvod, uslužni proces, uslužni ambijent, kanale distribucije, cijenu i ljude kao elemente marketing miksa. - Razlikovati instrumente integriranih marketinških komunikacija uslužnih organizacija u pomorstvu. - Analizirati kompleks usluga u pomorstvu.			
Ime i prezime nastavnika i saradnika	Doc. dr Senka Šekularac Ivošević, mr Dragana Milošević			
Metod nastave i savladanja gradiva	Predavanja i debate, primjeri iz prakse, seminarski rad. Konsultacije.			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Pojam, karakteristike i podjela usluga. Uslužna ekonomija.			
I nedjelja, vježbe				
II nedjelja, pred.	Razvoj marketing koncepta. Marketing usluga. Od transakcionog do relationship marketinga.			
II nedjelja, vježbe				
III nedjelja, pred.	Analiza korisnika, njihovo ponašanje i satisfakcija u uslužnom procesu. Istraživanje tržišta usluga u funkciji razumijevanja korisnika.			
III nedjelja, vježbe				
IV nedjelja, pred.	Upravljanje odnosima s korisnicima u sektoru usluga. Lojalnost korisnika. Strategija uslužnog preduzeća u situacijama nezadovoljstva korisnika.			
IV nedjelja, vježbe				
V nedjelja, pred.	Analiza i upravljanje elementima ponude uslužne organizacije. Osnovni marketing miks program i kreiranje uslužnog proizvoda. Kvalitet usluga u pomorstvu.			
V nedjelja, vježbe				
VI nedjelja, pred.	Proces istraživanja tržišta usluga. I kolokvijum			
VI nedjelja, vježbe				
VII nedjelja, pred.	Osnovi strategija brendiranja i pozicioniranja usluga na ciljnim tržišnim segmentima. Popravni prvog kolokvijuma.			
VII nedjelja, vježbe				
VIII nedjelja, pred.	Uslužni proces kao element marketing miksa uslužne organizacije. Šematski plan procesnog modela usluživanja u morskim lukama.			
VIII nedjelja, vježbe				
IX nedjelja, pred.	Uslužni ambijent kao element marketing miksa.			
IX nedjelja, vježbe				
X nedjelja, pred.	Upravljanje ljudima u uslužnim organizacijama. „Trougao marketinga usluga”.			
X nedjelja, vježbe				
XI nedjelja, pred.	Kanali distribucije usluga. Marketing logistika.			
XI nedjelja, vježbe				

XII nedjelja, pred.	Cijena kao instrument uslužnog marketing miksa.					
XII nedjelja, vježbe						
XIII nedjelja, pred.	Integrisane marketinške komunikacije uslužne organizacije. II kolokvijum.					
XIII nedjelja, vježbe						
XIV nedjelja, pred.	Kompleks usluga u pomorstvu. Upravljanje kapacitetima i tražnjom u uslužnim pomorskim djelatnostima. Popravni II kolokvijuma.					
XIV nedjelja, vježbe						
XV nedjelja, pred.	Case Study uslužnog programa marketing miksa morskih luka i brodarskih organizacija.					
XV nedjelja, vježbe						
Opterećenje studenta	Nedjeljno - 7 kredita x 40/30 = 9 sati i 20 minuta. Struktura: 3 sati predavanja 2 sati vježbi 4 sati i 20 minuta individualnog rada studenta (priprema za laboratorijske vježbe, za kolokvijume, izrada domaćih zadataka) uključujući i konsultacije. U semestru - Nastava i završni ispit: (9 sati i 20 minuta) x 16 = 149 sati i 20 minuta. Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 2 x (9 sati i 20 minuta) = 18 sati i 40 minuta. Ukupno opterećenje za predmet: 7 x 30 = 210 sati. Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 - 30 sati. Struktura opterećenja: 149 sati i 20 minuta (nastava) + 18 sati i 40 minuta (priprema) + 30 sati (dopunski rad),					
Nedjeljno	U toku semestra					
7 kredita x 40/30=9 sati i 20 minuta 3 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 2 vježbi 4 sat(a) i 20 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: 9 sati i 20 minuta x 16 =149 sati i 20 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 9 sati i 20 minuta x 2 =18 sati i 40 minuta Ukupno opterećenje za predmet: 7 x 30=210 sati Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 do 30 sati (preostalo vrijeme od prve dvije stavke do ukupnog opterećenja za predmet) 42 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 149 sati i 20 minuta (nastava), 18 sati i 40 minuta (priprema), 42 sati i 0 minuta (dopunski rad)					
Obaveze studenta u toku nastave						
Konsultacije	Utorkom, 12:00 -14:00h					
Literatura	1. Lovelock, Ch., Wirtz, J. (2010). Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th Edition). N.J: Prentice Hall. 2. Šekularac-Ivošević, S. (2012). Osnovi marketinga usluga, skripta. Kotor: Fakultet za pomorstvo. 3. Veljković, S. (2009). Marketing usluga. Beograd: CID Ekonomskog fakulteta. 4. Ljubojević, Č. (2004). Marketing usluga. Novi Sad: Fakultet za uslužni biznis. 5. Wirtz, J. & Lovelock, Ch. (2022). Services Marketing: People, Technology, Strategy (9th Edition). World Scientific Publishing Co. Inc., NJ, USA. ISBN 9781944659806					
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje	1. I kolokvijum, od 0 do 35 poena; 2. II kolokvijum, od 0 do 35 poena; 3. Završni ispit, od 0 do 30 poena. Prelazna ocjena se dobija ako se kumulativno sakupi najmanje 50 poena.					
Posebne naznake za predmet						
Napomena						
Ocjena:	F	E	D	C	B	A
Broj poena	manje od 50 poena	više ili jednako 50 poena i manje od 60 poena	više ili jednako 60 poena i manje od 70 poena	više ili jednako 70 poena i manje od 80 poena	više ili jednako 80 poena i manje od 90 poena	više ili jednako 90 poena