

Студијски програм: ОАС Туризам			
Назив предмета: Менаџмент услуга			
Наставник/наставници: Ивана В. Блешћић , Милан Ч. Ивков			
Статус предмета: Обавезан на модулу Хотелијерство			
Број ЕСПБ: 6			
Услов: нема			
Циљ предмета Обзиром да су привреде већина земаља широм света све више оријентисане на услуге, постоји потреба за проучавањем свих аспеката који се односе на управљање услужним делатностима. Циљ овог предмета је да студентима пружи потпуну и свеобухватну слику управљања услужним делатностима, са акцентом на туризам и угоститељство, нудећи им интегрисани поглед на ову област истраживања.			
Исход предмета По завршетку курса студент ће стећи теоријско и практично знање о природи туристичких и угоститељских услуга. Стечена теоријска и апликативна знања оспособљавају студенте за самосталну имплементацију управљања услугама у пословној пракси туристичко-угоститељских предузећа. Студенти ће бити у стању да јасно уоче разлике између управљања физички опипљивим производима и неопипљивим услугама.			
Садржај предмета <i>Теоријска настава</i> Појам и карактеристике услуга; основе управљања услугама у туризму и угоститељству; интеракција са купцима у услужним делатностима; задовољство потрошача у услужним делатностима; управљање квалитетом услуге; креирање услужног производа; управљање услужним процесом; канали дистрибуције услуга; управљање понудом и тражњом у услужним делатностима; улога и значај људских ресурса у услужном процесу, политика формирања цена; значај услужног амбијента у услужном процесу. <i>Практична настава</i> Рад на истраживачком пројекту у оквиру којег ће студент вредновати специфичне аспекте услужне делатности. Примена метода за креирање услужног производа; примена метода контроле канала дистрибуције услуга као и метода за управљање понудом и тражњом; примена метода за формирање цена у услужним делатностима са акцентом на угоститељство.			
Литература 1. Љубојевић, Ч., Дејановић, А. (2019). Менаџмент и маркетинг услуга, Висока школа модерног бизниса, Београд. ISBN:9788687677197.			
Број часова активне наставе 4	Теоријска настава: 2	Практична настава: 2	
Методе извођења наставе Метода усменог излагања, метода разговора, илустративно-демонстративна метода.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	5	усмени испит	45
активности у току вежби / практична настава	5		
колоквијум-и	40		
семинар-и	5		
Начин провере знања могу бити различити наведено у табели су само неке опције: (писмени испити, усмени испит, презентација пројекта, семинари итд.....			
*максимална дужна 2 странице А4 формата			