

Студијски програм: МАС ПМ			
Назив предмета: Инжењерство услуга			
Наставник: Сандра Б. Милуновић Копривица			
Статус предмета: изборни			
Број ЕСПБ: 6			
Услов: нема			
Циљ предмета			
Циљ предмета је упознавање са основним знањима потребним за пројектовање, планирање услуга и услужног процеса, имајући у виду њихове специфичности.			
Исход предмета			
Оспособљеност студената да развијају услугу и услужни систем, планирају ресурсе и технологију у циљу стварања услуге високог квалитета. Компетентност за управљање и унапређење система у коме је доминантан резултат процеса рада – услуга.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава</i>			
Увод у инжењерство услуга. Појам и карактеристике услуге. Класификација услуга и услужних процеса. Пројектовање и развој услуге. Услужни процес – појам и управљање. Квалитет услуге и услужног процеса (RATER, SERVQUAL). Контрола услужних процеса. Ученици у услужном процесу. Управљање односима са корисницима. Утврђивање степена задовољства корисника. Услужни систем. Веза између услужног концепта, услужног процеса и услужног система. Управљање капацитетима.			
<i>Практична настава</i>			
Аудиторне вежбе. Обрада студија случаја за различите врсте услуга (хотелска услуга, услуга банке, услуга здравствене установе, услуге у области ИТ, услуга образовања).			
Литература			
[1] Милуновић Копривица С., Инжењерство услуга, ауторизована предавања, ФТН, Чачак.			
[2] Ћосић И., Симеуновић Н., Инжењерство услуга, ФТН Нови Сад, 2012.			
[3] Љубојевић Љ. Ч., Менаџмент и маркетинг услуга, Београд, 2001.			
Број часова активне наставе: 4		Теоријска настава: 2	Практична настава: 2
Методe извођења наставе			
Настава се реализује преко предавања и аудиторних вежби, уз обраду студија случаја за изабране врсте услуга. Предвиђена су два колоквијума, домаћи задатак и завршни испит у форми теста.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
Активност у току предавања	10	Писмени испит	30
Активност у току вежби	10	Усмени испит	/
Колоквијум-и	50		
Семинар-и	/		