***Menadžment usluga***

**Spisak tema za seminarski rad iz predmeta Menadžment usluga**

1. Pojam i karakteristike usluga
2. Model faktora usluge
3. Zašto se proučavaju usluge?
4. Uslužna ekonomija i njen razvoj
5. Usluge obrazovanja i zdravstva
6. Finansijske usluge
7. Javna uprava
8. Sektor informisanja i komunikacija
9. Razonoda i ugostiteljstvo
10. Usluge transporta, skladištenja i komunalne usluge
11. Usluge veleprodaje i maloprodaje
12. E-usluge
13. Etička razmatranja u marketingu usluga
14. Razlike između robe i usluga
15. Neopipljivost usluga i moguća rešenja ovog izazova
16. Neodvojivost kao posledica međusobne povezanosti učesnika u procesu pružanja usluge i moguća rešenja ovog izazova
17. Masovna proizvodnja i pružanje usluga
18. Komunikacijske i interpersonalne veštine u uslužnom procesu
19. Heterogenost usluga i moguća rešenja ovog problema (Kastomizacija i standardizacija usluga)
20. Netrajnost usluga i moguća rešenja ovog problema (Strategija kreativnog formiranja cena, sistemi za rezervaciju usluga, razvijanje komplementarnih usluga i razvoj uslužne organizacije u periodima niske tražnje)
21. Netrajnost usluga i moguća rešenja ovog problema (Angažovanje zaposlenih sa nepunim radnim vremenom, deljenje kapaciteta, pravovremeno pripremanje za rast uslužne organizacije i strategija samousluživanja)
22. Faze procesa odlučivanja o kupovini usluga
23. Uslužni proces – faze operativne konkurentnosti usluge
24. Strategije za povećanje operativne efikasnosti uslužnih procesa
25. Faktori formiranja cene usluga
26. Strategije formiranja cene usluga
27. Zakonski tretman cena usluga i nepoštene poslovne prakse u Zakonu o zaštiti potrošača Republike Srbije
28. Upravljanje procesom komunikacija u menadžmentu i marketingu usluga

**Dodatne teme za seminarski rad iz predmeta Menadžment usluga**

1. Pojam i klasifikacija usluga
2. Značaj usluga u tržišnoj privredi
3. Odnos uslužnog preduzeća i korisnika usluge
4. Istraživanje, identifikacija i izbor ciljnih tržišta u menadžmentu i marketingu usluga
5. Segmentacija tržišta usluga i pozicioniranje usluge
6. Kvalitet usluge i zadovoljstvo korisnika uslugom
7. Interni marketing usluga
8. Interaktivni marketing usluga
9. Oblikovanje i upravljanje ponudom usluga
10. Robna marka u uslužnom sektoru
11. Značaj i rast sektora usluga
12. Karakteristike usluga i njihove implikacije na menadžment i marketing usluga
13. Formulisanje strategije marketinga usluga
14. Formulisanje marketing miksa za usluge
15. Usluga kao proizvod
16. Cena usluga
17. Distribucija usluga
18. Promocija usluga
19. Ljudski faktor u sektoru usluga
20. Povećanje produktivnosti u sektoru usluga
21. Sistemi uslužnog menadžmenta
22. Upravljanje procesima razvoja usluga
23. Upravljanje zadovoljstvom korisnika usluga
24. Tržišna komunikacija i imidž uslužne organizacije
25. Uslužna strategija
26. Uslužni ambijent
27. Kreiranje uslužne kulture
28. Usluge u bankarstvu i osiguranju
29. Usluge u trgovini
30. Usluge u turizmu
31. Restoraterske usluge
32. Usluge u ruralnom turizmu
33. Usluge u hotelijerstvu
34. Usluge i izazovi globalizacije
35. Uslužni sektor Srbije
36. Slobodna tema po želji