

MENADŽMENT USLUGA				
Kod	232	Godina studija	Druga/treći semestar	
Nositelj/i predmeta	Dr.sc. Mirko Bilić, prof. visoke škole	Bodovna vrijednost (ECTS)	3	
Suradnici		Način izvođenja nastave (broj sati u semestru)	P	S
			V	T
Status predmeta	Izborni	Postotak primjene e-učenja	30	30
OPIS PREDMETA				
Ciljevi predmeta	<p>Cilj kolegija je osposobiti studente u razlikovanje načina poslovanja u sektoru usluga u odnosu na sektor proizvodnih i potrošnih dobara. Predočavaju se specifičnosti i karakteristike usluga, a posebna se pozornost obraća na ponašanje menadžmenta usluga. Pomorske usluge čine: ponuda i potražnja brodova, poslovanje prijevoznika te luke i lučki terminali kao davatelja usluga; dinamiku pomorskog tržišta čini i tehničko-tehnološka opremljenost luka i lučkih terminala, njihova kvaliteta i opseg usluga, te kvaliteta usluga svih sudionika u pomorsko i riječnom prometu. Usluge, njihova kvaliteta i optimizacija poslova podižu učinkovitost tj. konkurentnost koja ima odlučujući utjecaj na rast profita uslužnog brodarskog poduzeća kao i riječnih i morskih luka.</p> <p>Studenti će steći temeljno znanje kako funkcioniraju menadžeri unutar uslužnih tvrtki i kako se donose i primjenjuju određene poslovne odluke, kako stvoriti kvalitetu usluge, satisfakcija i lojalnost potrošača kao osnovnih dimenzija upravljanja uslugama u pomorstvu.</p>			
Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet	Nema			
Očekivani ishodi učenja na razini predmeta	<ul style="list-style-type: none"> • opisati kvalitete usluga u pomorstvu • definirati usluge u gospodarstvu. • analizirati kako funkcioniraju menadžeri unutar uslužnih kompanija. • razlikovati kako se kreira kvaliteta usluge, satisfakcija i lojalnost potrošača kao osnovnih dimenzija upravljanja uslugama. 			
Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave	<p>M1 Uvod u kolegij. Općenito o specifičnosti menadžmenta usluga. Pojam i karakteristika usluga. Značaj usluga za razvoj gospodarstva i društva. Razvoj menadžmenta usluga. Menadžment funkcija i metodologija odlučivanja; metode odlučivanja; stilovi odlučivanja, vrste odluka prema razini odlučivanja; vrste odluka prema stupnju strukturiranosti i programiranosti; očekivane i neočekivane odluke; reaktivno i proaktivno odlučivanje; sistematično i intuitivno odlučivanje; individualno i skupno odlučivanje; sustavna analiza. Modeli donošenja odluka u upravljanju rizicima; pojmovi i definicije; upravljanje rizikom; rizici u pomorstvu; upravljanje rizikom; metode upravljanja rizikom; analiza rizika; rangiranje prijetnji prema procjeni rizika u morskom brodarstvu; procjena vjerojatnosti i mogućih posljedica, te odvajanje prihvatljivih i neprihvatljivih rizika.</p> <p>M2 Posebnosti tehničkog, komercijalnog i kadrovskog menadžmenta. Prikaz poslovnog menadžmenta u različitim sustavima pomorskog brodarstva (tankersko, kontejnersko, putničko i linijsko brodarstvo, te nezavisni menadžment u brodarstvu). Različite vrste organiziranja menadžment usluga: samo kadrovsko; kadrovsko-tehničko; kadrovsko-tehničko-komercijalno; kadrovsko-komercijalno.</p> <p>M3 Tehnologija i organizacija luka; pojmovna objašnjenja i bit tehnologije prometa i tehnologije luka i terminala; pojam luke, lučkog sustava, pristaništa i terminala. Pojmovno razlučivanje tereta kao predmeta pomorskog prijevoza i lučkog prekrcaja. Uloga i značaj luka, razvrstavanje luka; funkcija luke utjecaj tehnoloških promjena u brodarstvu na razvitak luka i terminala. Utjecaj ukupnog vremena stajanja broda u luci na prekrcajne kapacitete luke. Planiranje i projektiranje luka i terminala; vrste prometnog planiranje i razvoja lučkog sustava. Temeljni lučko-pomorski objekti; prilaz luci; sidrišta za brodove; lučki bazeni i akvatorij luke; vanjske lučke građevine,</p>			

	<p>unutarnje lučke građevine; pristani za brodove, operativna obala i njihov sastav; obalne instalacije.</p> <p>M4 Lučka skladišta: značenje, namjena i vrsta skladišta; tehničko-tehnološka obilježja lučkih skladišta; funkcionalni zahtjevi za dimenzioniranje skladišta; specijalna lučka skladišta; otvorena lučka skladišta; definiranje skladišnih potreba. Lučke kopnene prometnice (željezničke i cestovne prometnice); tehnološki procesi transporta tereta u luci (proizvodni učinak lučkog pristana; definiranje tijeka tereta u luci).</p> <p>Luke posebne namjene (vojne, MUP-a, nautičkog turizma: organizacija rada u marini, unutrašnji pomorski objekti marine). Industrijske luke, športske i ribarske luke. Riječne luke.</p> <p>M5 Lučki terminali; pojmovna objašnjenja; višenamjenski terminali i univerzalni terminali; kontejnerski terminali i njihova tehničko-tehnološka obilježja; ROLL ON-ROLL OFF (RO-RO) terminali; LASH terminali; terminal za prekrcaj suhih rasutih tereta; terminali za prekrcaj tekućih tereta i ukapljenih plinova; terminal za prekrcaj opasnih tereta; terminal za prekrcaj drva i prekrcaj životinja; pomorsko-putnički termina. Optimizacija lučkih operacija; organizacijska struktura i tehnološki procesi lučkih operacija-prekrcajnih sustava; pregled metoda za rješavanje problematike optimizacije; modeliranje lučkog prekrcajnog sustava; metode donošenja odluka u procesu optimizacije-lučkih operacija; simulacijsko modeliranje i modeliranje lučkog prekrcajnog procesa. Inteligentni transportni sustavi.</p>					
Vrste izvođenja nastave:	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input checked="" type="checkbox"/> seminari <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> on line u cijelosti <input checked="" type="checkbox"/> mješovito e-učenje <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava		<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> (ostalo upisati)			
Obveze studenata	Pohađanje nastave, obranjeni seminarski radovi					
Praćenje rada studenata (upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta):	Pohađanje nastave	1,0	Istraživanje		Praktični rad	
	Eksperimentalni rad		Referat		Samostalno učenje	
	Esej		Seminarski rad		(Ostalo upisati)	
	Kolokvij x2	1,0	Usmeni ispit	1,0	(Ostalo upisati)	
	Pismeni ispit		Projekt		(Ostalo upisati)	
Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu	Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata u potpunosti se odvija kroz izvršavanje zadanih obaveza tijekom semestra. Svaka obaveza studenata se pojedinačno vrednuje i na kraju semestra studenti dobivaju završnu ocjenu aritmetičkom sredinom svih ocjena koje su stekli tijekom semestra.					
Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija)	Naslov			Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija	
	(1) Božić, R.: Menadžment usluga, SSM, Split, 2013.			1		
	(2) Dundović, Č., Kesić, B.: Tehnologija i organizacija luka, Pomorski fakultet, Rijeka, 2001.				Sveučilišna knjižnica-Split	
	(3) Dundović, Č.: Lučki terminali, Pomorski fakultet, Rijeka, 2002.				Sveučilišna knjižnica-Split	
	(4) Bilić, M.; Jašić, D.; Čovo, P.: Optimizacija lučkih operacija, Sveučilište u Zadru-Pomorski odjel, Zadar, 2012.				Sveučilišna knjižnica-Split	
Dopunska literatura	(1) Dickson, T.: Ship Operations and Management (2) Downard, John, M.: Managing Ships.					

Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	Kvaliteta i uspješnost realizacije nastavnog predmeta prati se studentskom anketom, uspjehom studenata na nastavnom kolegiju, periodičnom neovisnom vanjskom provjerom programa i periodičnom internom provjerom godišnjeg detaljnog izvedbenog nastavnog programa i ispitnih procedura.
Ostalo (prema mišljenju predlagatelja)	Detaljno je izloženo u dodatku.