
	УНИВЕРЗИТЕТ У ИСТОЧНОМ САРАЈЕВУ					
	Факултет за производњу и менаџмент Требиње					
	Студијски програм: <i>Инжењерство информационих система и технологија</i>					
	I циклус студија		III година студија			
Пун назив предмета	Менаџмент односа са корисницима					
Катедра	Катедра за менаџмент у индустрији					
Шифра предмета	Статус предмета		Семестар	ECTS		
ФПМ-1-1-ИТ-01-2-203-5-6-2-2-0	Изборни		V	6		
Наставник/ -ци	Стеван Милисављевић, редовни професор					
Сарадник/ -ци	Мирјана Јокановић Ђајић, виши асистент					
Фонд часова/ наставно оптерећење (седмично)		Индивидуално оптерећење студента (у сатима семестрално)			Коефицијент студентског оптерећења S₀	
П	АВ	ЛВ	П	АВ	ЛВ	S₀
2	2	0	2*15*1,4 = 42	2*15*1,4 = 42	0*15*1,4 = 0	1,4
укупно наставно оптерећење (у сатима, семестрално) 2*15 + 2*15 + 0*15 = 60			укупно студентско оптерећење (у сатима, семестрално) 2*15*1,4 + 2*15*1,4 + 0*15*1,4 = 84			
Укупно оптерећење предмета (наставно + студентско): 60 + 84 = 144 сати семестрално						
Исходи учења	Способност успешног управљања изградњом, развојем и имплементацијом односа са купцима а са циљем унапређења вредности коју купци доносе организацији.					
Условљеност	Нема условљености.					
Наставне методе	Предавања, студијски и самостални истраживачки рад, консултације.					
Садржај предмета по седмицама	<ol style="list-style-type: none"> 1. Увод у управљање односима са купцима (CRM); 2. Организација и стратегија CRM-а; 3. CRM као интегрална пословна стратегија; 4. Организација орјентисана на односе; 5. Комуникација путем виших канала; 6. Прилагођавање понуде појединачном купцу; 7. Политика односа са купцима; 8. Аналитички CRM; 9. Анализа података и „datamining“; 10. Сегментација и селекција; 11. „Cross-sell“ анализа; 12. Ефекти маркетинг активности; 13. Извјештавање резултата; 14. Оперативни CRM. 15. Примјери добре праксе 					
Обавезна литература						
Аутор/ и	Назив публикације, издавач			Година	Странице (од-до)	
Милисављевић, С., Ђелић, Ђ.	Управљање односима са купцима (CRM) системи – скрипта, Факултет техничких наука, Нови Сад			2013		
Допунска литература						
Аутор/ и	Назив публикације, издавач			Година	Странице (од-до)	
Обавезе, облици провјере знања и оцењивање	Врста евалуације рада студента			Бодови	Процент	
	Предиспитне обавезе					
	Семинарски рад			20	20%	
	први колоквијум			20	20%	
	други колоквијум			20	20%	
	Завршни испит					
завршни испит (усмени)			40	40%		
УКУПНО				100	100 %	
Web страница						
Датум ојвере						