

**SVEUČILIŠTE/UNIVERZITET „VITEZ“ VITEZ**

<b>ORGANIZACIJSKA JEDINICA: Fakultet poslovne ekonomije</b>																								
<b>NAZIV PREDMETA: Upravljanje odnosima sa kupcima</b>	<b>ŠIFRA: 5.01.04.E086</b>																							
<b>PREDMETNI NASTAVNIK:</b>	<b>Email:</b>																							
<b>Nivo: Dodiplomski</b>	<b>Godina: IV (četvrta)</b>																							
<b>Status predmeta: Obavezan</b>	<b>Redni broj predmeta: E086</b>																							
<b>Ukupno radno opterećenje studenta: 210 sati</b>	<b>Semestar: VII (sedmi)</b>																							
<b>Cilj predmeta:</b>	Osnovni cilj kolegija je pružiti studentima teorijske spoznaje o usklađivanju poslovnih praksi i strategija kojima se kompanije i organizacije koriste u svrhu upravljanja i analize odnosa/interakcije i podataka kupaca s ciljem poboljšavanja odnosa s kupcima i zadržavanja postojećih kupaca, kao i rasta prodaje.																							
<b>Kompetencije/obrazovni ishodi</b>	Nakon polaganja ovog ispita studenti će imati znanje vezano za poznavanje koncepta CRM i benefita njegove primjene u poslovnoj praksi																							
<b>Savladane vještine</b>	Polaganjem ovog predmeta student će savladati vještine vezano za kreiranje baza kupaca, izgradnju i upravljanje vrijednostima važnima za kupca i samu organizaciju.																							
<b>Osnovni sadržaj predmeta</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UVOD U CRM (UPRAVLJANJE ODNOSIMA SA KUPCIMA)</li> <li>2. PLANIRANJE I IMPLEMENTACIJA CRM-A</li> <li>3. RAZVOJ I UPRAVLJANJE BAZAMA KUPACA</li> <li>4. UPRAVLJANJE PORTFOLIOM VRIJEDNOSTI ZA KOMPANIJU I KUPCA</li> <li>5. CRM I ISKUSTVO KUPACA</li> <li>6. KREIRANJE VRIJEDNOSTI ZA KUPCA</li> <li>7. RETENCIJA I RAZVOJ KUPACA</li> <li>8. UPRAVLJANJE ODNOSIMA SA DOBAVLJAČIMA</li> <li>9. UPRAVLJANJE ODNOSIMA SA INVESTITORIMA</li> <li>10. PRIMJENA IT TEHNOLOGIJA U CRM</li> </ol>																							
<b>Predmeti koji su preduvjet polaganja</b>	Marketing																							
<b>Način izvođenja nastave</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">                     Način izvođenja predavanja:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ex katedra.....50 %</li> <li>b) Diskusija.....40 %</li> <li>c) Gost predavač.....10 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p> </td> <td style="width: 50%;">                     Način izvođenja vježbi:                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Obrada slučaja – grupno.....40 %</li> <li>b) Obrada slučaja – individualno.....40 %</li> <li>c) Diskusija – prezentacija.....20 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p> </td> </tr> </table>	Način izvođenja predavanja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ex katedra.....50 %</li> <li>b) Diskusija.....40 %</li> <li>c) Gost predavač.....10 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p>	Način izvođenja vježbi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Obrada slučaja – grupno.....40 %</li> <li>b) Obrada slučaja – individualno.....40 %</li> <li>c) Diskusija – prezentacija.....20 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p>																					
Način izvođenja predavanja: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Ex katedra.....50 %</li> <li>b) Diskusija.....40 %</li> <li>c) Gost predavač.....10 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p>	Način izvođenja vježbi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Obrada slučaja – grupno.....40 %</li> <li>b) Obrada slučaja – individualno.....40 %</li> <li>c) Diskusija – prezentacija.....20 %</li> </ol> <p align="right">Ukupno: 100 %</p>																							
<b>Sistem ocjenjivanja</b>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>a) Osvajanje bodova u toku i na kraju semestra</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolokvij.....30 bodova</li> <li>2. Završni ispit.....30 bodova</li> <li>3. Predavanje (nazočnost na predavanjima i vježbama i aktivno participiranje u nastavi) .....20 bodova</li> <li>4. Vježbe (seminarski rad ili esej uz izradu ppt prezentacije).....20 bodova</li> </ol> <p align="right">Ukupno :.....100 bodova</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>b) Visina ocjene prema broju osvojenih bodova</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Broj bodova</th> <th>Opisna ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>0 – 54</td> <td>Nedovoljan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>55 – 64</td> <td>Dovoljan</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>65 – 74</td> <td>Zadovoljava</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>75 – 84</td> <td>Dobar</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>85 – 94</td> <td>Vrlo dobar</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>95 – 100</td> <td>Izvrstan</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table>	<b>a) Osvajanje bodova u toku i na kraju semestra</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolokvij.....30 bodova</li> <li>2. Završni ispit.....30 bodova</li> <li>3. Predavanje (nazočnost na predavanjima i vježbama i aktivno participiranje u nastavi) .....20 bodova</li> <li>4. Vježbe (seminarski rad ili esej uz izradu ppt prezentacije).....20 bodova</li> </ol> <p align="right">Ukupno :.....100 bodova</p>	<b>b) Visina ocjene prema broju osvojenih bodova</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Broj bodova</th> <th>Opisna ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>0 – 54</td> <td>Nedovoljan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>55 – 64</td> <td>Dovoljan</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>65 – 74</td> <td>Zadovoljava</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>75 – 84</td> <td>Dobar</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>85 – 94</td> <td>Vrlo dobar</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>95 – 100</td> <td>Izvrstan</td> </tr> </tbody> </table>	Ocjena	Broj bodova	Opisna ocjena	5	0 – 54	Nedovoljan	6	55 – 64	Dovoljan	7	65 – 74	Zadovoljava	8	75 – 84	Dobar	9	85 – 94	Vrlo dobar	10	95 – 100	Izvrstan
<b>a) Osvajanje bodova u toku i na kraju semestra</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kolokvij.....30 bodova</li> <li>2. Završni ispit.....30 bodova</li> <li>3. Predavanje (nazočnost na predavanjima i vježbama i aktivno participiranje u nastavi) .....20 bodova</li> <li>4. Vježbe (seminarski rad ili esej uz izradu ppt prezentacije).....20 bodova</li> </ol> <p align="right">Ukupno :.....100 bodova</p>	<b>b) Visina ocjene prema broju osvojenih bodova</b> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Ocjena</th> <th>Broj bodova</th> <th>Opisna ocjena</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>0 – 54</td> <td>Nedovoljan</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>55 – 64</td> <td>Dovoljan</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>65 – 74</td> <td>Zadovoljava</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>75 – 84</td> <td>Dobar</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>85 – 94</td> <td>Vrlo dobar</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>95 – 100</td> <td>Izvrstan</td> </tr> </tbody> </table>	Ocjena	Broj bodova	Opisna ocjena	5	0 – 54	Nedovoljan	6	55 – 64	Dovoljan	7	65 – 74	Zadovoljava	8	75 – 84	Dobar	9	85 – 94	Vrlo dobar	10	95 – 100	Izvrstan		
Ocjena	Broj bodova	Opisna ocjena																						
5	0 – 54	Nedovoljan																						
6	55 – 64	Dovoljan																						
7	65 – 74	Zadovoljava																						
8	75 – 84	Dobar																						
9	85 – 94	Vrlo dobar																						
10	95 – 100	Izvrstan																						
<b>NAPOMENA:</b> Za vanredne i DL studente, tačka 3. glasi: seminarski rad ili esej (case study) = 30 bodova, tačka 4. glasi: prezentacija seminarskog rada = 0 – 5 bodova, te se dodaje tačka 5.: prisustvo uvodnom predavanju = 0 – 5 bodova. Student ima pravo na popravni iz tačke 1., 2., i 4., odnosno 3. (vanredni i DL studenti), ukoliko je nezadovoljan ocjenom sa osvojenim bodovima ili nije u određenom terminu pristupio testu ili nije predao rad po tački 4., odnosno 3. (VS i DL).																								
<b>LITERATURA:</b>																								
<b>Osnovna:</b>																								
Buttle, F. " Customer Relationship Management; Concepts and Tehnologies", Second Edition, Elsevier Ltd,Oxford, 2009.																								
<b>Dopunska:</b>																								
Payne, A., „ Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management“, Butterworth-Heinemann, Oxford, 2005.																								
Softić, L., „Osnove upravljanja odnosima sa kupcima“, SoftConsulting s.p. Tuzla, 2014.																								
Mueller, J., Srića, V., „Upravljanje odnosom s klijentima: Primjenom CRM poslovne strategije do povećanja konkurentnosti“, Delfin – razvoj menadžmenta d.o.o., Zagreb, 2005.																								