

SVEUČILIŠTE/UNIVERZITET „VITEZ“ VITEZ

ORGANIZACIJSKA JEDINICA: Fakultet poslovne ekonomije																						
NAZIV PREDMETA: Upravljanje zadovoljstvom klijenata	ŠIFRA: 5.01.04.E092																					
PREDMETNI NASTAVNIK:	Email:																					
Nivo: Dodiplomski	Godina: III/IV (treća/četvrta)																					
Status predmeta: Izborni	Redni broj predmeta: E092																					
Ukupno radno opterećenje studenta: 150 sati	Semestar: VI/VII (šesti/sedmi)																					
Cilj predmeta:	Pružiti studentima spoznaje da su klijenti najveća vrijednost svake kompanije te ih treba promatrati kao marketinški element i odrednicu upravljanja marketingom. Pri tome se zadovoljstvo klijenata promatra kao osnovno jamstvo uspješnosti i opstanka kompanije na dugi rok a najviše je ovisno o primljenoj vrijednosti koju klijenti ostvare u kontaktu s kompanijom putem traženih proizvoda i/ili usluga.																					
Kompetencije/obrazovni ishodi	Nakon polaganja ovog ispita studenti će imati znanje vezano za povezivanje zadovoljstva klijenata sa većom vrijednošću proizvoda i usluga, identifikaciji trenutne i željene vrijednosti, procesu istraživanja i ocjena zadovoljstva klijenata te sustavnom upravljanju odnosima s klijentima na temelju provedenih istraživanja.																					
Savladane vještine	Polaganjem ovog predmeta student će savladati vještine kako provesti istraživanje zadovoljstva klijenata, kako analizirati i iskoristiti rezultate u sustavnom i kontinuiranom upravljanju odnosima s klijentima																					
Osnovni sadržaj predmeta	<ol style="list-style-type: none"> 1. PROCES NASTAJANJA VRIJEDNOSTI U SVIJESTI KLIJENTA 2. PRIJEKUPOVNA VRIJEDNOST – ŽELJENA I OČEKIVANA VRIJEDNOST 3. PERCIPIRANE KORISTI 4. ISTRAŽIVANJE VRIJEDNOSTI ZA KLIJENTE 5. POVEZANOST KONCEPTA ZADOVOLJSTVA I VRIJEDNOSTI ZA KLIJENTE 6. ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENATA 7. UZORCI I UZORKOVANJE 8. OSNOVNA ANALIZA PODATAKA O ZADOVOLJSTVU KLIJENATA 9. IZGRADNJA MODELA MJERENJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA 10. SUSTAVNO UPRAVLJANJE ODNOSIMA S KLIJENTIMA 																					
Predmeti koji su preduvjet polaganja	Marketing																					
Način izvođenja nastave																						
Način izvođenja predavanja:	Način izvođenja vježbi:																					
a) Ex katedra.....50 %	a) Obrada slučaja – grupno.....40 %																					
b) Diskusija.....40 %	b) Obrada slučaja – individualno.....40 %																					
c) Gost predavač.....10 %	c) Diskusija – prezentacija.....20 %																					
Ukupno: 100 %	Ukupno: 100 %																					
Sistem ocjenjivanja																						
a) Osvajanje bodova u toku i na kraju semestra	b) Visina ocjene prema broju osvojenih bodova																					
1. Kolokvij.....30 bodova																						
2. Završni ispit.....30 bodova																						
3. Predavanje (nazočnost na predavanjima i vježbama i aktivno participiranje u nastavi)20 bodova																						
4. Vježbe (seminarski rad ili esej uz izradu ppt prezentacije).....20 bodova																						
Ukupno :.....100 bodova																						
	<table border="1"> <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																				
NAPOMENA: 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).																						
LITERATURA:																						
Osnovna:																						
Vranešević, T., Pandža-Bajs, I., Mandić, M., „Upravljanje zadovoljstvom klijenata“, Accent, Zagreb, 2018.																						
Dopunska:																						
Hill, N., Brierly, J., MacDougall, R., „How to Measure Customer Satisfaction“ drugo izdanje, Gower Publishing Limited, 2003.																						