



## KATALOG ZNANJA

### 1. IME PREDMETA: TRŽENJE IN KAKOVOST STORITEV [TKS]

### 2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta je:

- obvladati teorijo storitvene dejavnosti in njene organizacijske strukture;
- razvijati strategijo stroke;
- komunicirati s potencialnimi upravitelji in z uporabniki trženja storitev;
- spremljati kontinuiran razvoj stroke s poznavanjem in spremljanjem strokovne literature;
- uporabljati znanstvene metode pri reševanju strokovnih problemov.

### 3. PREDMETNO—SPECIFIČNE KOMPETENCE

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo še naslednje kompetence:

- izdelajo praktične vidike elektronskega poslovanja in vidike uspešnega trženja preko interneta;
- določijo koncept marketinga;
- naučijo se nadzirati in spremljati kakovost storitev;
- znajo opredeliti splošni pristop h kakovosti;
- obvladajo pomen kakovosti;
- določijo vrste kakovosti;
- določijo dimenzije kakovosti;
- znajo opredeliti dejavnike, ki vplivajo na zaznavanje kakovosti;
- pridobijo sposobnost prepoznavanja problemov v zvezi z ugotavljanjem kakovosti;
- določijo metode celovitega obvladovanja kakovosti in življenjski cikel proizvoda;

### 4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent: <ul style="list-style-type: none"><li>- spozna pomembnost storitvenih dejavnosti v gospodarstvu</li><li>- spozna pomembnost storitev na splošno in prometnih storitev</li><li>- pozna povezanost storitvenih dejavnosti z ostalimi dejavnostmi v gospodarstvu</li></ul>	Študent: <ul style="list-style-type: none"><li>- analizira pomembnost storitvenega sektorja v sodobnem gospodarstvu</li><li>- opiše storitveno dejavnost in umeščenost prometnih storitev</li><li>- utemelji povezanost storitvenih dejavnosti z ostalimi dejavnostmi v gospodarstvu</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna politiko trženja storitvenega podjetja</li> <li>- spozna značilnosti storitev</li> <li>- spozna različne načine razvrščanja storitev</li> <li>- spozna temeljne pristope trženja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razvija ideje o politiki trženja storitvenega podjetja</li> <li>- zna predstaviti značilnosti storitev</li> <li>- uporablja različne načine razvrščanja storitev</li> <li>- uporabi temeljne pristope trženja</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna pomembnost nakupnega procesa v zvezi s storitvami</li> <li>- spozna znanja s področja nakupnih procesov v zvezi s storitvami</li> <li>- spozna inovativnost kot pomembno komparativno prednost pri trženju storitev</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analizira pomembnost nakupnega procesa v zvezi s storitvami</li> <li>- zna uporabiti znanja s področja nakupnih procesov v zvezi s storitvami</li> <li>- razume inovativnost kot pomembno sestavino trženja</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna koncept trženja kot način razmišljanja</li> <li>- spozna interdisciplinarnost trženja</li> <li>- spozna pomembnost koordiniranega trženja</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uporabi koncept trženja</li> <li>- prepozna povezanost trženja z ostalimi funkcijami v podjetju</li> <li>- zna prepoznati determinante koordiniranega trženja</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- seznanjeni se s spremembami v trženju storitev zaradi globalizacije, liberalizacije in internacionalizacije</li> <li>- spozna prednosti in slabosti elektronskega poslovanja</li> <li>- spozna sodobne tehnologije v trženju storitev (e-trženje)</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opredeli spremembe na področju trženja storitev zaradi globalizacije in internacionalizacije</li> <li>- uporabi elektronsko poslovanje</li> <li>- uporablja sodobne tehnologije v trženju storitev</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- seznanjeni se z osnovnimi pravili pri poslovni komunikaciji z uporabnikom</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- upošteva pravila poslovnega komuniciranja</li> <li>- uporablja sodobne komunikacijske tehnologije</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna koncept marketinga kot nadgradnjo klasičnega koncepta trženja storitev</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uporablja koncept marketinga in instrumente marketinga</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna osnove tržnih analiz</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oblikuje osnovno znanje za razumevanje ekonomskega okolja</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna pomembnost nadzora in spremljanja kakovosti opravljenih storitev</li> <li>- spozna splošni pristop h kakovosti storitev</li> <li>- spozna pomen zagotavljanja kakovosti v krožnem toku</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozna pomembnost nadzora in spremljanja kakovosti opravljenih storitev</li> <li>- načrtuje kakovosti storitev</li> <li>- pojasni pomen zagotavljanja kakovosti v krožnem toku</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna pomen kakovosti storitev s percepcijo kupca</li> <li>- spozna vrste kakovosti</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- presodi pomen kakovosti z vidika kupca</li> <li>- izdelava posameznih determinant kakovosti</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna dimenzije in razsežnosti kakovosti storitev</li> <li>- spozna dejavnike, ki vplivajo na zaznavanje kakovosti storitev</li> <li>- seznaneni se s koncepti za izboljšanje kakovosti storitev</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zna analizirati dimenzije in razsežnosti kakovosti storitev</li> <li>- utemelji dejavnike, ki vplivajo na zaznavanje kakovosti</li> <li>- uporabi pravilen koncept za izboljšanje kakovosti storitev</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna probleme pri ugotavljanju kakovosti</li> <li>- seznaneni se z metodami celovitega obvladovanja kakovosti in življenjskega cikla proizvoda</li> <li>- spozna problematiko varstva naravnega okolja kot pomembno dimenzijo kakovosti</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pridobi sposobnost prepoznavanja problemov v zvezi z ugotavljanjem kakovosti</li> <li>- prepozna fazo življenjskega cikla storitve</li> <li>- uporabi metodo celovitega obvladovanja kakovosti</li> <li>- analizira problematiko varstva naravnega okolja kot sestavine kakovosti storitve</li> </ul>
<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spozna pomembnost ekonomike kakovosti</li> </ul>	<p>Študent:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- uporabi metode ekonomike kakovosti</li> <li>- zna analizirati primeren obseg storitev</li> <li>- analizira stroške opravljenih storitev</li> <li>- zna analizirati uspešnost v odvisnosti s stroški zagotavljanja kakovosti</li> <li>- analizira uspešnost dela osebja</li> </ul>

## 5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Študent samostojno izdelava projektno nalogo v povezavi s praktičnim in teoretičnim izobraževanjem.

OBVEZNOSTI ŠTUDENTA:



- število kontaktnih ur: 60 ur (36 ur predavanj, 24 ur vaj,)
- število ur samostojnega dela: 90 ur (40 ur študij literature, 20 ur vaje, 30 ur projektno nalogo)
- obvezna je prisotnost na vajah, ekskurzijah, projekti ter ustni izpit