

## SYLLABUS

**1. Puni naziv nastavnog predmeta:**

MARKETING FINANSIJSKIH USLUGA

**2. Skraćeni naziv nastavnog predmeta / šifra:****3. Ciklus studija:**

1

**4. Bodovna vrijednost ECTS:**

3

**5. Status nastavnog predmeta:** Obavezni  Izborni**6. Preduslovi za polaganje nastavnog predmeta:**

Nema

**7. Ograničenja pristupa:**

Nema

**8. Trajanje / semestar:** 1 4**9. Sedmični broj kontakt sati:**

9.1. Predavanja:

2

9.2. Auditorne vježbe:

1

9.3. Laboratorijske / praktične vježbe:

0

**10. Fakultet:**

EKONOMSKI FAKULTET

**11. Odsjek / Studijski program:**

POSLOVNA EKONOMIJA

**12. Odgovorni nastavnik:**

Dr. sc. Ermina Mustafić, red. prof.

**13. E-mail nastavnika:**

ermina.mustafic@untz.ba

**14. Web stranica:**

www.ef.untz.ba

**15. Ciljevi nastavnog predmeta:**

Usvajanje teorijskih i praktičnih znanja iz marketinga finansijskih usluga, analize marketing okruženja finansijskih usluga, razvoja i implementacija strategija marketinga finansijskih usluga, kao i elementima marketing miksa.

**16. Ishodi učenja:**

Razviti sposobnost studenata da razumiju značaj primjene marketinga u finansijskom sektoru.

**17. Indikativni sadržaj nastavnog predmeta:**

1. Uloga, doprinos i kontekst finansijskih usluga;
2. Uvod u marketing finansijskih usluga;
3. Analiza marketing okruženja;
4. Strateški razvoj i marketing planiranje;
5. Razumijevanje potrošača finansijskih usluga;
6. Segmentacija, odabir ciljnog tržišta i pozicioniranje;
7. Strategije akvizicije klijenata i marketing miksa;
8. Proizvod-usluga, dizajn i isporuka;
9. Integrisana marketing komunikacija;
10. Cijena i upravljanje vrijednošću;
11. Kanali distribucije;
12. Strategija upravljanja odnosima sa klijentima;
13. Proces pružanje usluga i kvaliteta usluge;
14. Ljudi i usložni ambijent kao dio marketing miksa
15. Zadovoljstvo klijenata i pružanje dodatne vrijednosti.

**18. Metode učenja:**

Predavanja, vježbe (A), seminarski radovi i konsultacije.

Predavanja se organizuju po strukturi kao ex katedra (75%) i diskusije (25%). Predavanja se izvode po nastavnom programu opisanom u sadržaju kursa. Obaveza studenata je prisustvo predavanjima.

Vježbe se održavaju u grupama. Obaveza studenata je prisustvo vježbama.

Dozvoljena su tri izostanaka sa predavanja i vježbi, ukupno.

Konsultacije su organizovane u dva termina sedmično i to je fakultativna ponuda studentima.

**19. Objašnjenje o provjeri znanja:**

Provjera znanja studenta će se vršiti u skladu s Pravilima studiranja na I ciklusu studija, Pravilima o načinu polaganja ispita i ocjenjivanja studenata, Statutom Univerziteta u Tuzli i drugim relevantnim pravnim aktima.

Provjera znanja se ostvaruje kroz predispitne aktivnosti koje obuhvataju 2 testa (rade se u toku semestra), individualni rad studenta u toku semestra i završni ispit koji se ostvaruje pismeno ili usmeno. Prvi test obuhvata nastavne gradivo od 1 do 4, drugi test obuhvata nastavne gradivo od 5 do 9, završni dio ispita (na koji studenti nisu obavezni izaći) obuhvata nastavno gradivo koje nije obuhvaćeno predispitnim obavezama od 10 do 15.

Na popravnim ispitima (i ostalim ispitnim terminima) studenti imaju mogućnost da polažu testove (iz okvira predispitnih obaveza) i da rade završni ispit.

**20. Težinski faktor provjere:**

Obaveze studenata	Bodovi
Dva testa	(25+25=50)
Seminarski radovi	15
Aktivnosti-dolasci na predavanja i vježbe	5
Ukupno predispitne obaveze	70
Završni test/usmeni	30

Ocjena se formira spram odrebe Zakona o visokom obrazovanju TK, član 107.

**21. Osnovna literatura:**

1. Ennew C., Waite N., Financial Services Marketing, Butterworth BH, Heinemann, 2010.
2. Büschgen H. E., Büschgen A., Bankmarketing, Verlag Wirtschaft und Finanzen, Düsseldorf, 2003.
3. Smajlović E. Salkić E. Bankarski marketing: kvalitetom do zadovoljstva klijenata, OFF-SET, Tuzla, 2020.
4. Veljković S., Marketing usluga, Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu, Beograd, 2006.

**22. Internet web reference:****23. U primjeni od akademske godine:**

2023/2024

**24. Usvojen na sjednici NNV/UNV:**

26.09.2023.