

<b>Струка (назив): Економија, право и трговина</b>			
<b>Занимање (назив):</b> <b>ТРГОВАЧКИ ТЕХНИЧАР</b>			
<b>Предмет (назив): ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ</b>			
<b>Опис (предмета): ИЗБОРНИ ПРЕДМЕТ</b>			
<b>Модул (наслов): Услуге</b>			
<b>Датум:</b>	<b>2023.</b>	<b>Шифра:</b>	<b>Редни број: 1</b>
<b>Сврха:</b>			
<p>Упознати ученика са услугама тј. како они који пружају услуге настоје неопипљивост учинити што је више могуће опипљивим како би потенцијални корисници што боље раумјели услуге.</p> <p>Знања о маркетинг услугама приближити ученицима јер она нису толико заступљена у стручно-теоријском учењу колико „обичан“ маркетинг.</p>			
<b>Специјални захтјеви / Предуслови:</b>			
Стечена знања из предмета везаних за струку, практична знања и искуства у трговању услугама, знања из предмета Маркетинг.			
<b>Циљеви:</b>			
<p>-упознати ученике са појмом, карактеристикама и обиљежјима услуга,</p> <p>-да изучавање услуга доноси добробит економији на унутрашњем тржишту, али и глобално,</p> <p>- показати да маркетиншка знања се могу примјенити и у услужном сектору,</p> <p>-показати да услужна предузећа битно утичу на формирање БДП –а.</p>			
<b>Теме:</b>			
<p>1. Појам услуга</p> <p>2. Значај услуга у тржишној економији</p> <p>3. Маркетинг микс услужних предузећа</p> <p>4. Обликовање и управљање понудом услуга</p>			

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Појам услуга	-схвати шта су услуге, - разумије улогу услуга у укупној понуди, -схвати разлику између производа и услуге, -запамти обиљежја услуга, -схвати посебна својства услуга.	-објасни шта су услуге и какве су њихове користи, -изврши класификацију услуга, -наброји обиљежја услуга, - објасни посебна својства услуга на примјерима, -кроз примјере објасни посебна својства услуга и образложи зашто су „посебна“.	- савјесно, одговорно, уредно и правовремено обавља повјерене послове, - ефикасно планира и организује вријеме, - испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и стандарда који су важни за његов рад, - испољи љубазност, комуникативност, ненаметљивост и флексибилност у односу према сарадницима и купцима	Наставник ће:  - усмјерити ученике да самостално дођу до сазнања шта је услуга, шта је производ и која су основна својства услуге по којима се она разликују од производа.
2. Значај услуга у тржишној економији	-схвати значај раста услуга у националној економији и глобално, - запамти елементе који доприносе повећању и развоју услуга, -упозна се са историјским развојем услуга, - запамти факторе који дјелују на развој сектора услуга, -спознају услове настанка предузећа за пружање професионалних услуга, - спозна шта је скривени сектор услуга.	- објасни како развој услуга повећава број запослених -како повећавају међународну размјену и изазивају бројне технолошке и економске промјене, - објасни факторе који дјелују на развој сектора услуга и наведе примјере из окружења, -објасни компоненте услуга.	- одговорно рјешава проблеме у раду, прилагођава се промјенама у раду и изражава спремност на тимски рад, - испољи позитиван однос према професионално – етичким нормама и вриједностима, - испољи иницијативу и предузимљивост, - испољава одличну спремност на стално усавршавање - испољава способност самосталног рјешавања проблема и самосталност у раду.	Наставник ће:  - на примјерима које наводи и примјерима које наводе ученици настојати да се стекне увид у значај услуга.

<b>3.Маркетинг микс услужних предузећа</b>	<p>- разумије шта значи 4П, -запамти додатна три елемента маркетинг микса специфичних за маркетинг услуга 7П, -разумије шта су процеси, физичко окружење и људи запослени у услужном предузећу.</p>	<p>-понови елементе маркетинг микса које је научио у другом разреду (4П), -објасни додатна три елемента (7П). -објасни зашто 7П кроз комбинацију елемената успјешно задовољава очекивања, потребе и жеље карајних корисника услуга.</p>		<p>Наставник ће:</p> <p>- иницирати да ученици неведу елементе маркетинг микса у свим предузећима и да их објасне, а потом објасни преостале елементе који су специфични само за маркетинг услуга.</p>
<b>4. Обликовање и управљање понудом услуга</b>	<p>-запамтити четири темељна елемента битна за управљање понудом услуга, -схвати значај развоја основног приступа или концепта услуге, -разумије значај темељног пакета услуга који чине језгро услуга и додатни елементи, -спозна значај развоја додатне понуде, -разумије како се управља имиџом и комуникацијом с циљем јачања додатне понуде.</p>	<p>- објасни шта значи развој новог производа/услуге, - како се формира асортиман услуга, -образложи како се обликује услуга, - на примјерима објасни шта значи асортиман услуга и од чега он зависи, -објасни значај физичког окружења као елемента побољшања услуга и остваривања бољег пословног успијеха.</p>		<p><b>Наставник ће:</b></p> <p>- у сарадњи са ученицима пронаћи текстове у литератури која се односи на обликовање и понуду услуга и објаснити њихову суштину.</p>
<p><b>Интеграција:</b></p> <p>Модул се повезује да другим стручно-теоријским предметима везаним за занимање. Модул се повезује посебно са предметом Маркетинг.</p>				
<p><b>Извори:</b></p>				

- Уџбеници које је одобрило Министарство просвјете и културе Републике Српске;
- Друга стручна и теоријска литература (стручни часописи, приручници, збирке, видео и аудио записи, интернет и сл.).

**Оцјењивање:**

Оцјењивање се врши у складу са Законом о средњем образовању и васпитању и Правилником о оцјењивању ученика у настави и полагању испита у средњој школи. О техникама и критеријима оцјењивања ученике треба упознати на почетку изучавања модула.