

Студијски програм/студијски програми : Машинско инжењерство			
Врста и ниво студија: Дипломске академске студије			
Назив предмета: Менаџмент услугама			
Наставник : Славковић Б. Радован, Грујовић А. Ненад, Ерић Д. Милан			
Статус предмета Изборни заједнички за модуле М₅ и М₇, III семестар			
Број ЕСПБ: 6			
Услов: нема			
Циљ предмета Овај предмет се бави услугама и њиховим управљањем са аспекта информационих технологија. Циљ управљања услугама је постизање веће предвидљивости продуктивности, квалитета и раста у сложеним односима поделе посла и ризика. Побољшање система услуга је посебно значајно у сложеним ИТ окружењима са business-to-business услугама.			
Исход предмета Након одслушаног курса од студента се очекује да буде упознат са технологијама управљања услугама у ИТ окружењу. Да буде оспособљен за пројектовање услуга и да покаже самосталност у примени алата за управљање услугама у ИТ окружењу.			
Садржај предмета <i>Теоријска настава.</i> Увод у управљање услугама. Услуге и системи услуга. Продуктивност и иновације у услугама. Економика услуга. Пројектовање услуга. Међузависности услуга. Моделирање процеса. Симулација система услуга. Управљање услугама. Дефиниција нивоа услуга. Подршка услугама. Рачунарска инфраструктура система услуга. Хардвер и системски софтвер рачунарске инфраструктуре. Апликације рачунарске инфраструктуре: база података, middleware, CRM, ИТ менаџмент. Архитектура оријентисана ка услугама (Service-Oriented Architecture). Преглед система услуга у пракси. Правци даљег развоја. <i>Практична настава.</i> Анализа система услуга на примеру из праксе. Развој апликације базиране на SOA.			
Литература 1. Грујовић Н., Славковић Р., Миливојевић Н.: Менаџмент услугама, скрипта у оквиру пројекта, Темпус ЈЕР-40104-2005, www.elearning.kg.ac.yu , 2008. 2. Fitzsimmons & Fitzsimmons: Service management, New York, USA, McGraw-Hill, 2003. 3. Laudon, K., Laudon, J.: Management Information Systems, Upper Saddle River, USA, Prentice Hall, 2003. 4. Bieberstein, N., Bose, S., Fiammante, M., Jones, K., and Shah, R.: Service-Oriented Architecture (SOA) Compass: Business Value, Planning, and Enterprise Roadmap (DeveloperWorks), Indianapolis, USA, Pearson Education, IBM Press, 2005. 5. Davis, M., Heinke, J.: Managing Services, Using Technology to Create Value, Boston, USA, McGraw-Hill Irwin, 2003.			
Број часова активне наставе			Остали часови 1
Предавања: 3	Вежбе: 1.4	Други облици наставе: 0.6	
			Студијски истраживачки рад: 0
Методе извођења наставе Настава се одржава у виду предавања и вежби у рачунарској учионици. Наставни материјал је доступан на LMS систему универзитетског Центра за електронско учење (eLearning). Тестови се полажу преко система за аутоматско тестирање у оквиру LMS.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	Поена 70	Завршни испит 30	Поена
активност у току наставе	10	усмени испит	30
практична настава / тестови	20		
семинари / домаћи рад	20		
пројекат	20		