

PREDGOVOR

Jedna od bazičnih strukturnih promena u savremenoj svetskoj privredi je ekspanzija uslužnih delatnosti. U dobrom broju privredno razvijenih zemalja dolazi do dominacije uslužnih sektora u privrednoj strukturi. Takođe dolazi do povećanja učešća usluga u međunarodnoj razmeni. To su neki od faktora koji su doveli do posvećivanja veće pažnje problemima uslužnih delatnosti u nastavnim planovima i programima fakulteta koji obrazuju studente za rad u privredi.

Sve do nedavno smatralo se da nema bitnih razlika između marketinga proizvoda i usluga. Zadnjih godina to stanovište se napušta što ima za posledicu pojavu nove marketing discipline. Marketing u uslužnim i društvenim delatnostima je predmet koji se izučava na četvrtoj godini studija Smera za marketing Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Beogradu.

Knjiga *Marketing u uslužnim delatnostima* pokriva dobrim delom program predmeta Marketing u uslužnim i društvenim delatnostima. Program predmeta obuhvata opšti deo (autor je dr Slavica Gavrilović, naučni saradnik Instituta za spoljnu trgovinu), marketing u trgovini (dr Stipe Lovreta, redovni profesor), marketing u saobraćaju (dr Vladan Božić, vanredni profesor), marketing u turizmu (dr Ognjen Bakić, docent), marketing u bankama (dr Života Ristić, docent) i marketing u osiguranju (dr Dragutin Vračar, redovni profesor).

U opštem delu objašnjene su bazične karakteristike usluga i osobenosti primene marketinga u uslužnim delatnostima. U prezentiranju marketinga u trgovini, saobraćaju, turizmu, bankama i osiguranju akcenat je na osobenosti primene marketinga u ovim privrednim delatnostima. U fokusu je način izbora ciljnog tržišta, pozicioniranje usluge i izbor adekvatne kombinacije instrumenata marketinga miksa. Osnovni principi marketinga su identični ali je njihova primena različita shodno osobenostima usluge koja je predmet marketing aktivnosti.

Knjiga je namenjena ne samo studentima već i ljudima u privredi koji rade u uslužnom sektoru privrede.

Beograd, maj 1991.

Redaktor
Prof. dr Momčilo Milisavljević