

SADRŽAJ:

1. UVOD.....	4
1.1.Predmet istraživanja	4
1.2.Ciljevi istraživanja.....	4
1.3.Hipoteza rada.....	5
1.4.Struktura rada	5
I. GLAVA – MARKETING KONCEPT	6
2.Marketing koncept.....	6
2.1.Marketing miks	8
2.1.1.proizvod	9
2.1.2.cijena	9
2.1.3.promocija	9
2.1.4.distribucija.....	10
2.2.marketing usluga.....	10
2.2.1.definicija i klasifikacija usluga	10
2.2.2.specifična obilježja usluga.....	11
2.2.3.vrste marketinga u uslužnoj djelatnosti.....	12
2.2.3.1.eksterni marketing.....	13
2.2.3.2.interni marketing	13
2.2.3.3.interaktivni marketing	14
II. GLAVA – INTERNI MARKETING.....	14
3.1.pojam internog marketinga	14
3.1.1.interno tržište	14
3.1.2.razlikovanje internog marketinga i upravljanja ljudskim resursima	15
3.2.interni marketing i zaposleni	15
3.2.1.komunikacija	16
3.3.ciljevi internog marketinga	17
3.4.interni marketing miks.....	17
3.4.1.elementi internog marketing miksa.....	18
3.5.uloga i značaj internog marketinga u uslužnim preduzećima.....	19
3.6.uloga internog marketinga u motivisanju zaposlenih.....	19

3.6.1.teorije motivacije	20
3.6.1.1.maslovljeva teorija hijerarhije potreba.....	20
3.6.1.2.teorija trostepenske hijerarhije	20
3.6.1.3.teorija motivacije dostignuća.....	21
3.6.1.4.dvofaktorska teorija motivacije	21
3.6.1.5.teorija motivacije uloga	21
3.7.motivacijske strategije	21
3.8.motivacija unutar preduzeća	22
3.9.interni marketing kao uspjeh zaposlenih.....	23
3.10.marketing miks uslužnih organizacija	24
3.10.1.proizvod	24
3.10.2.cijena	24
3.10.3.distribucija.....	25
3.10.4.promocija	26
3.11.karakteristike modernog menadžmenta i menadžera.....	26
3.11.1.funkcije menadžera.....	26
3.11.2.funkcije menadžera u organizaciji	27
3.11.3.vrhovni menadžeri i uloga menadžera.....	27
3.11.4.srednji menadžeri i uloga menadžera.....	28
3.11.5.niži menadžeri i uloga menadžera	29
3.11.6.menadžeri u savremenom svijetu.....	29
3.11.7.menadžeri – vođe	30
III. GLAVA - UPRAVLJANJE LJUDSKIM RESURSIMA.....	30
4.Upravljanje ljudskim resursima.....	30
4.1.ciljevi upravljanja ljudskim resursima	31
4.2.aktivnosti upravljanja ljudskim resursima	31
4.3.upravljanje ljudskim resursima na internetu	32
4.4.upravljanje ljudskim resursima kao kulturna dimenzija	32
4.5.upravljanje ljudskim resursima u međunarodnom poslovanju	32
IV. GLAVA - ULOGA INTERNOG MARKETINGA U MOTIVISANJU ZAPOSLENIH U PREDUZEĆU PLAVA LAGUNA.....	33
5.Uloga internog marketinga u motivisanju zaposlenih u preduzeću Plava laguna	33
5.1.razvoj preduzeća Plava Laguna d.d.	33

5.2.implementacija internog marketinga	34
5.2.1.proces pronalaženja i odabira zaposlenih	34
5.2.2.edukacija i trening zaposlenih.....	35
5.2.3.motivacija i nagrađivanje zaposlenih.....	35
5.2.4.komunikacija sa zaposlenicima.....	36
5.2.4.1.oglasna tabla	37
5.2.4.2.plavi list	37
5.2.4.3.mailing lista	37
5.2.4.4.facebook	37
5.2.4.5.on line sandučić	38
5.2.4.6.ocjenjivanje zaposlenih.....	38
ZAKLJUČAK	40
LITERATURA:	42
POPIS SLIKA.....	43