

	<b>УНИВЕРЗИТЕТ У ИСТОЧНОМ САРАЈЕВУ</b> Филозофски факултет Пале					
	<b>Студијски програм: Општа књижевност и библиотекарство</b>					
	I циклус студија	IV година студија				
<b>Пун назив предмета</b>	ИНФОРМАЦИОНЕ СЛУЖБЕ И СЕРВИСИ					
<b>Катедра</b>	Катедра за рачунарске науке и системе–Филозофски факултет Пале					
<b>Шифра предмета</b>	<b>Статус предмета</b>	<b>Семестар</b>	<b>ECTS</b>			
ОБ8-6/1	изборни	VIII	2			
<b>Наставник/ -ци</b>	др Данимир Мандић, редовни професор					
<b>Сарадник/ -ци</b>						
<b>Фонд часова/ наставно оптерећење (седмично)</b>		<b>Индивидуално оптерећење студента (у сатима семестрално)</b>		<b>Коефицијент студентског оптерећења S<sub>0</sub><sup>1</sup></b>		
<b>П</b>	<b>АВ</b>	<b>ЛВ</b>	<b>П</b>	<b>АВ</b>	<b>ЛВ</b>	<b>S<sub>0</sub></b>
2	1	0	42	21	0	1,4
укупно наставно оптерећење (у сатима, семестрално) 45 h			укупно студентско оптерећење (у сатима, семестрално) 63 h			
Укупно оптерећење предмета (наставно + студентско): 108h семестрално						
<b>Исходи учења</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кориштење људског, процесног и технолошког приступа у информационим службама и сервисима.</li> <li>2. Креирање CRM-база података</li> <li>3. Презентовање и имплементација апликација у CRM- пројектима</li> <li>4. Способности интеракција и управљања комплексним односима у ситуационим догађајима</li> </ol>					
<b>Условљеност</b>	Нема услова за слушање предмета.					
<b>Наставне методе</b>	Теоријска предавања, вјежбања, учење и израда домаћих и семинарских задатака, индивидуалнеи групне консултације.					
<b>Садржај предмета по седмицама</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уводно предавање- Појмовна дистинкција- службе и сервиси</li> <li>2. Информационе службе-садржаји (функције) и контексти</li> <li>3. Е-контекст информационих служби</li> <li>4. Интероперабилност информационих и комуникационих система</li> <li>5. Информационе и комуникационе мреже у библиотекарству</li> <li>6. Мреже знања и управљање знањем. Кодирање знања</li> <li>7. СоPs-Заједнице пракси</li> <li>8. Колаборативни алати у заједницама пракси</li> <li>9. Комплексне мреже и токови докумената</li> <li>10. Сервиси , е-сервиси сервисно оријентисан библиотечки инжењеринг</li> <li>11. Модел сервисно оријентисаног инжењеринга библиотеке</li> <li>12. Студија случаја-КОБСОН</li> <li>13. Сервисно оријентисан приступ Интернет провајдерима</li> <li>14. Управљање односима са клијентима –CRM. Вишеаспектна анализа улога CRM-(дефиниције, терминологија и примена) у библиотекама</li> <li>15. Е-CRM. Улога пословне интелигенције у CRM.</li> </ol>					
<b>Обавезна литература</b>						
<b>Аутор/ и</b>	<b>Назив публикације, издавач</b>		<b>Година</b>	<b>Странице (од-до)</b>		
	Интернет ресурси					
<b>Допунска литература</b>						
<b>Аутор/ и</b>	<b>Назив публикације, издавач</b>		<b>Година</b>	<b>Странице (од-до)</b>		
<b>Обавезе, облици провјере знања и оцењивање</b>	<b>Врста евалуације рада студента</b>			<b>Бодови</b>	<b>Процент</b>	
	Предиспитне обавезе					
	присуство предавањима/ вјежбама			5	5	
	домаћа задаћа			5	5	
1. колоквијум			20	20		

	2. колоквијум	20	20
	Завршни испит		
	завршни испит (усмени/ писмени)	50	50
	УКУПНО	100	100 %
<b>Web страница</b>			
<b>Датум овјере</b>			