

Студијски програм: Поштанске и банкарске технологије

Врста и ниво студија: Основне струковне студије, први степен

Назив предмета: Електронске поштанске услуге

Статус предмета: обавезни

Број ЕСПБ: 6

Услов: нема

Циљ предмета

Нови начини пословања претпостављају стално прилагођавање кроз увођење нових и осавремењавање постојећих услуга. Област поштанског саобраћаја такође подразумева усклађивање традиционалног са савременим пословањем, кроз увођење електронског пословања. Циљ предмета је сагледавање могућности електронског пословања у оквиру поштанских система кроз представљање постојећих, и сагледавање потреба и могућности за увођењем нових услуга

Исход предмета

По завршетку курса сваки студент би требало да буде способан да

- дефинише појам, карактеристике и специфичности електронског пословања;
- разуме начин функционисања традиционалног и електронског начина трговине и банкарства;
- разуме и представи разлоге прилагођавања поштанских система новим условима пословања;
- опише начине успостављања контакта са клијентима, кроз различите облике корисничких центара;
- опише начине заштите електронског пословања применом дигиталног сертификата;
- разуме и опише облике електронског пословања у конкретном систему.

По завршетку курса најбољи студент би требало да буде способан да

- сагледа могућности електронског пословања кроз појединачне пословне процесе;
- разуме нове услуге оваквог система;
- да сагледа могућности за увођење нове услуге.

Садржај предмета

Теоријска настава

Теоријска настава подразумева следеће области: Електронско пословање (компоненте, инфраструктура, однос према традиционалном пословању, предности и недостаци); Електронска трговина (однос класичне и електронске трговине, предности и недостаци, ограничења и форме е-трговине); Електронско банкарство (системи и типови е-банкарства, предности и недостаци); Мобилно пословање и пословни процеси (мобилно банкарство и мобилна плаћања); Еволуција Поште услед кључних промена у савременом друштву; Развој технолошких иновација, нови однос према корисницима; Кориснички центри (традиционални, контакт и виртуелни контакт центри, елементи корисничких центара, послови у корисничком центру, кориснички центар Поште); Дигитални сертификати (РКИ, Сертификационо тело Поште); Центар за електронско пословање Поште (организација и активности, бизнис модел); Развој нових услуга (примери увођења нових електронских услуга поштанских провајдера у свету).

Практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)

Аудиторне вежбе подразумевају: Усмене одбране семинарских радова студената на теме које су везане за наставне јединице; Дискусије на тему која је презентована на претходним часовима; Решавање кратких тестова; Једном месечно на вежбама се организују радионице у оквиру којих се студенти обучавају за претраживање/коришћење литературе и релевантних извора података из области електронског пословања.

Лабораторијске вежбе подразумевају упознавање и обуку студената за управљање контактима са корисницима, кроз апликацију Sugar Suite - видом корисничког пакета дизајнираног за управљање контактима са корисницима и кроз примере задатака.

Литература

1. Б. Гргуровић, С. Штрбац, *Електронске поштанске услуге*, Завод за уџбенике, Београд, 2011.
2. Зборници радова са тематских скупова о поштанским технологијама и услугама (PosTel, Postfest, итд.)
3. Тематски часописи (Postal Technology, Priority ...)
4. Документа у електронској форми која се могу наћи на сајтовима познатих светских поштанских оператера или произвођача опреме (www.cepp.co.rs, www.datakey.com, www.posta.rs итд.)