



УНИВЕРЗИТЕТ
У НОВОМ САДУ



ФАКУЛТЕТ
ТЕХНИЧКИХ НАУКА

Трг Доситеја Обрадовића 6, 21000 Нови Сад, Република Србија
Деканат: 021 6350-413; 021 450-810; Централа: 021 485 2000
Рачуноводство: 021 458-220; Студентска служба: 021 6350-763
Телефакс: 021 458-133; e-mail: ftndeans@uns.ac.rs

ИНТЕГРИСАНИ
СИСТЕМ
МЕНАЏМЕНТА
СЕРТИФИКОВАН ОД:



XXVII Skup TREND OVI RAZVOJA:

"On-line nastava na univerzitetima "

ZBORNİK RADOVA

www.trend.uns.ac.rs



Uradio:

Prof. dr Vladimir Katić, dipl.ing.

**Novi Sad / MS Teams platforma
15 - 18. 02. 2021.**

Naučno-stručni skupovi TRENDovi RAZVOJA - TREND

1. skup: "Informacione tehnologije i primena u elektroenergetici", Novi Sad, okt.1994.
2. skup: "Električna vozila – pogon i aplikacije", Novi Sad, okt. 1996.
3. skup: "Savremene tehnologije u elektroprivredi", Kopaonik, mart 1997.
4. skup: "Nove tehnologije u elektrodistribuciji", Kopaonik, mart 1998.
5. skup: "Nove tehnologije u elektrodistribuciji", Kopaonik, mart 1999.
6. skup: "Nove tehnologije u elektrodistribuciji", Kopaonik, mart 2000.
7. skup: "Nove tehnologije u elektrodistribuciji", Novi Sad, feb. 2001.
8. skup: "Univerzitet i NT parkovi", Kopaonik, feb. 2002.
9. skup: "Bolonjski proces I tehnički fakulteti", Kopaonik, mart 2003.
10. skup: "Integrirani univerzitet i tehničke struke", Kopaonik, mart, 2004.
11. skup: "Šta donosi novi zakon o visokom obrazovanju", Kopaonik, mart, 2005.
12. skup: "Bolonjski proces i primena novog zakona", Kopaonik, mart, 2006.
13. skup: "Akreditacija Bolonjskih studija", Kopaonik, mart, 2007.
14. skup: "Efikasnost i kvalitet bolonjskih studija", Kopaonik, mart, 2008.
15. skup: "Doktorske studije u Srbiji, regionu i EU", Kopaonik, mart, 2009.
16. skup: "Bolonia 2010: stanje, dileme i perspektive", Kopaonik, mart, 2010.
17. skup: "EVROPA 2020: društvo zasnovano na znanju", Kopaonik, mart, 2011.
18. skup: "Internacionalizacija univerziteta", Kopaonik, februar, 2012.
19. skup: „Univerzitet na tržištu“, Maribor, Slovenija, Feb. 2013.
20. skup: "Razvojni potencijal visokog obrazovanja", Kopaonik, Srbija, feb. 2014.
21. skup: "Univerzitet u promenama...", Zlatibor, Srbija, feb. 2015.
22. skup: "Nove tehnologije u nastavi", Zlatibor, Srbija, feb. 2016.
23. skup: „Položaj visokog obrazovanja i nauke u Srbiji“, Zlatibor, Srbija, feb. 2017.
24. skup: „Digitalizacija visokog obrazovanja“, Kopaonik, Srbija, feb. 2018
25. skup: „Kvalitet visokog obrazovanja“, Kopaonik, Srbija, feb. 2019
26. skup: „Inovacije u modernom obrazovanju“, Kopaonik, Srbija, feb.2020.

Organizatori:

**UNIVERZITET U NOVOM SADU i
FAKULTET TEHNIČKIH NAUKA – NOVI SAD**

Programski odbor:

1. Prof. dr Dejan Jakšić
2. Prof. dr Rade Doroslovački
3. Prof. dr Dragiša Vilotić
4. Prof. dr Vladimir Katić
5. Prof. dr Srđan Kolaković
6. Prof. dr Aleksandar Kupusinac
7. Prof. dr Darko Stefanović
8. V.Prof. dr Boris Dumnić

International Steering Committee:

1. Prof. Mester Gyula, Obuda University, Budapest, H
2. Prof. Darko Knežević, University of Banja Luka, B&H
3. Prof. Branko Blanuša, University of Banja Luka, B&H
4. Prof. Milijana Krajišnik, University of East Sarajevo, B&H
5. Assoc. Prof. Saša Mujović, University of Montenegro, MG
6. Prof. Biljana Stamatović, UDG, Podgorica, MG
7. Assoc. Prof. Marian Greconici, Polytechnica Timisoara, RO
8. Prof. Pero Raos, University of Osijek, HR
9. Assoc. Prof. Boris Tzankov, UACEG, Sofia, BG
10. Prof. Dimitar Taškovski, UKIM, Skopje, NMK
11. Prof. Vladimir Dimčev, UKIM, Skopje, NMK

Organizacioni odbor:

1. Prof. dr Rade Doroslovački
2. Prof. dr Aleksandar Kupusinac
3. Prof. dr Vladimir Katić
4. Prof. dr Darko Stefanović
5. Prof. dr Srđan Kolaković
6. V.Prof. dr Boris Dumnić

Izdavač:

Fakultet tehničkih nauka
Univerziteta u Novom Sadu
Novi Sad,
Trg Dositeja Obradovića 6
Tel: 021/ 450-810
Fax: 021/ 458-133
e-mail: ftndean@uns.ac.rs,
www.trend.uns.ac.rs

Tehnička obrada:

MSc Nikolić Dragomir,
e-mail: nikoliced@uns.ac.rs

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад

378.4:[37.018.43:004.738.5(082)

SKUP Trendovi razvoja (27 ; 2021 ; Novi Sad)

Zbornik radova / XXVII skup Trendovi razvoja [sa temom] "On-line nastava na univerzitetima", Novi Sad/MS Teams platforma, 15-18. 02. 2021. ; uredio Vladimir Katić ; [organizatori] Универзитет у Новом Саду [и] Факултет техничких наука. - Novi Sad : Fakultet tehničkih nauka, 2021 (Novi Sad : Grid). - XV, 466 str. : ilustr. ; 30 cm

Tiraž 15. - Str. XV: Predgovor / Vladimir Katić. - Rezime i na engl. jeziku uz svaki rad. - Bibliografija uz svaki rad.

ISBN 978-86-6022-313-7

1. Катић, Владимир, 1954- [уредник] [аутор додатног текста]
а) Универзитети -- Образовање на даљину -- Зборници

COBISS.SR-ID 32023305

Umnoženo u Novom Sadu, Februara 2021 godine.

Napomena: Organizator ne zastupa stavove, niti je odgovoran za tačnost podataka iznetih u radovima, već su to isključivo gledišta autora.

Organizaciju ovog skupa su pomogli Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Republike Srbije, Pokrajinski sekretarijat za visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost AP Vojvodine i IEEE Serbia and Montenegro Section-Education Society Chapter

SAVREMENA DISTRIBUCIJA USLUGA KAO FAKTOR UNAPREĐENJA POSLOVANJA VISOKOŠKOLSKIH USTANOVA

Sandra Brkanlić¹, Nikola Puvača², Jovana Tatarski³, Ivana Brkić⁴, Marijana Mladenov⁵,
Edgar Bresó⁶

^{1,2,4}Univerzitet Privredna akademija, Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment u Novom Sadu, Srbija

⁵Univerzitet Privredna akademija, Pravni fakultet za privredu i pravosuđe u Novom Sadu, Srbija

³Univerzitet u Novom Sadu, Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad, Srbija

⁶Universitat Jaume I de Castellon, Castellon de la Plana, Španija

¹sbrkanlic@gmail.com, ²nikola.puvaca@fimek.edu.rs, ³j.tatarski@uns.ac.rs, ⁴ivana.j.milosevic@gmail.com,

⁵alavuk@pravni-fakultet.info, ⁶ebreso@gmail.com

Kratak sadržaj: Savremeni način poslovanja, kao i nove prilike u svetu dovode do značajnih promena u radu visokoškolskih ustanova. Visokoškolske ustanove se u aktuelnom periodu suočavaju sa velikim izazovima koji uslovljavaju promene u svim segmentima njihovog rada, između ostalog promene se odnose i na način distribucije usluga u ovim ustanovama. Pored klasičnog načina distribucije obrazovne usluge, usled aktuelnih promena izazvanih pandemijom COVID – 19 virusa na globalnom nivou, sve više primat dobija on-line nastava, kao i vid poslovanja koji sve više uključuje primenu savremene tehnologije. Dok je dosadašnja isporuka usluge bila zasnovana na direktnom kontaktu između studenta i zaposlenih na fakultetu (nastavnoj nenastavnoj osoblje), upotrebom savremenih tehnologija ta praksa se menja i direktan kontakt u distribuciji usluge biva zamenjen indirektnim kontaktom. Cilj ovog rada jeste da pokaže kakve promene su nastale u isporuci usluge u oblasti visokog obrazovanja usled aktuelnih dešavanja izazvanih virusom Covid -19, akcenat je stavljen na to koji su vidovi komunikacije zastupljeni na nivou student – fakultet i kako se novonastale promene odražavaju na poslovanje visokoškolskih ustanova.

Ključne reči: instrumenti marketing miksa, distribucija usluga u visokoškolskim ustanovama, inovacije u modernom obrazovanju, tehnologija u visokoškolskim ustanovama.

MODERN DISTRIBUTION OF SERVICES AS A FACTOR OF IMPROVEMENT OF WORK OF HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Abstract: The modern way of doing business, as well as new opportunities in the world, lead to significant changes in the work of higher education institutions. In the current period, higher education institutions are facing great challenges that cause changes in all segments of their work, among other things, the changes relate to the way services are distributed in these institutions. In addition to the classic way of distributing educational services, due to the current changes caused by the pandemic COVID-19 virus globally, online teaching is gaining more and more priority, as well as a type of business that increasingly includes the use of modern technology. While the previous delivery of the service was based on direct contact between students and the employees at the faculty (teaching and non-teaching staff), the use of modern technologies changes this practice and direct contact in the distribution of the service is replaced by indirect contact. The aim of this paper is to show what changes have occurred in the delivery of services in the field of higher education due to current events caused by the virus COVID-19, emphasis is placed on what types of communication are represented at the student – faculty level and how new changes affect work of higher education institutions.

Key Words: marketing mix instruments, distribution of services in higher education institutions, innovations in modern education, technology in higher education institutions

1. UVOD

Sagledavanjem specifičnosti distribucije usluga koja se može vršiti na više načina, direktno ili direktnim kanalima isporuke usluga i indirektno ili putem posrednika, ustanovljava se da je do sada u oblasti obrazovanja svakako najviše bio zastupljen direktan vid distribucije usluge, dok se u novije vreme taj trend menja i indirektan vid distribucije usluge dobija primat. Savremene prilike nametnule su primenu tehnologije u procesu distribucije usluga u visokoškolskim ustanovama. Najnovija dešavanja koja se javljaju sa dolaskom pandemije virusa Covid 19, nameću što manji kontakt između studenata i zaposlenih na visokoškolskim ustanovama (nastavnoj i nenastavnoj osoblje). Kako bi se nastavni proces odvijao u potpunosti neometano, koriste se savremena tehnološka dostignuća u cilju ostvarivanja što većeg kvaliteta nastave, isto tako i nenastavni proces se takođe odvija neometano zahvaljujući primeni savremene tehnologije. Ovakav vid distribucije usluga u visokoškolskim ustanovama promenio je u potpunosti način poslovanja u ovim ustanovama. Način poslovanja se promenio i kada je reč o nastavnom, a takođe i kada je reč o nenastavnom procesu, što se odražava na kompletan rad visokoškolskih ustanova.

2. SAVREMENA DISTRIBUCIJA USLUGA KAO FAKTOR UNAPREĐENJA NASTAVNOG PROCESA

Da bi stvorila efikasan sistem isporuke usluge visokoškolska ustanova mora da utvrdi koji nivo pogodnosti mora i treba da ponudi svojoj ciljnoj grupi, jer se vrlo često dešava da nije u situaciji da pruži nivo pogodnosti koji je potreban. Upravo nove tehnologije donose mogućnost da se usluga unapredi bez posebno velikih ulaganja. U sektoru obrazovanja posebno treba istaći sistem za učenje na daljinu ili Distance Learning System (DLS), koje se javlja sa dolaskom novih tehnologija, ovaj sistem predstavlja moćan instrument u procesu unapređenja edukacije. Uvođenje savremenih tehnologija u edukativne procese omogućilo je prelazak sa modela reprodukcije znanja koji predstavlja tradicionalni model, na model izgradnje znanja koji je savremen u potpunosti. Primena ovog savremenog modela je neizbežna jer je zajedničko delovanje profesora i studenata u izgradnji znanja postalo jedan od imperativa savremenog društva. Osnovne karakteristike ovog sistema ogledaju se u tome da studenti preuzimaju odgovornost za sopstvene postupke, preciznije od njih zavisi kompletna dinamika učenja i savladavanja gradiva. Ciljna grupa sistema učenja na daljinu su: osobe koje su geografski udaljene od visokoškolske ustanove, stariji studenti koji su kasnije počeli da studiraju, zaposleni, osobe koje zahtevaju više aktivnosti i interakcije kod učenja, lica sa fizičkim ograničenjima ili poremećajima i u novije vreme usled pandemije virusa Covid 19 ciljna grupa su sada svi studenti s obzirom na činjenicu da se fizički kontakt na nivou student- nastavno osoblje svodi na minimum. Online učenje ili učenje putem interneta predstavlja ključ za unapređenje misije visokoškolskih ustanova kao i podsticaj za korporativno – akademsko partnerstvo. Uticaj informacione tehnologije na visoko obrazovanje sve više raste što potvrđuju rezultati istraživanja koje je sproveo Economist Intelligence Unit - skoro dve trećine ispitanika iz javnog i privatnog sektora smatraju da će tehnološke inovacije imati veliki uticaj na metodologiju nastave u narednih pet godina. Tehnologija će postati osnov za diferenciranje i pozicioniranje univerziteta kao i za privlačenje studenata i korporativnih partnera [1].

Tehnološke inovacije imaju značajan uticaj na modifikaciju metodologije nastave i omogućavaju studentima da budu aktivniji učesnici u procesu izgradnje svog znanja. Online programi i učenje na daljinu nekada su smatrani kanalom za isporuku obrazovnih usluga, ali vrlo brzo su postali dostupni većem broju korisnika u cilju kreiranja šireg pristupa obrazovanju i otvaranju novih tržišta. Tehnološke promene u velikoj meri menjaju koncept visokoškolskih ustanova a i prevode ih iz jednodimenzionalnog (fizičkog) koncepta u multidimenzionalne (fizički i online). Ono na šta nove tehnologije takođe vrše snažan uticaj jeste socijalno umrežavanje kojim se u velikoj meri doprinosi izgrađivanju veza sa bivšim studentima a isto tako i omogućava podršku centru za dalji razvoj karijere. Takođe osim ovih prednosti informacione tehnologije omogućuju i sprovođenje e-marketing kampanja, proširivanje ciljnih grupa, potom regrutovanje i prikupljanje sredstava, kao i sveukupno poboljšanje akademskog života. Kada je reč o IT sektoru u oblasti obrazovanja pred visokoškolske ustanove se postavljaju dvostruki izazovi: rast troškova informacione tehnologije (IT) i neophodnost da se izbegne tehnološka zastarelost. Ustanove se bore i sa tim da nemaju dovoljno obučanih resursa koji bi obavljali ulogu predavača ovim putem, jer nastavno osoblje mora imati izgrađene komunikacione i organizacione veštine, visoku stručnu kompetentnost i specifična znanja potrebna za rad sa informacionim tehnologijama, što najčešće nije slučaj. Prednosti učenja na daljinu su: fleksibilnost u pogledu prostora i vremena, intenzivnija i neposrednija komunikacija između profesora i studenta, timski rad studenata na zajedničkim projektima, korišćenje interaktivnih sadržaja za učenje, dostupnost svih sadržaja za učenje 24 sata, studenti sami mogu da organizuju sopstveno vreme i da uče onda kada i gde im to odgovara. Nedostaci učenja na daljinu su: nizak kontakt studenata sa kolegama, preciznije ostalim polaznicima kursa, lako dolazi do gubitka motivacije, potrebno je dosta vremena za izradu materijala, neophodan je visok nivo angažovanja i samodiscipline, upravo zbog toga je neophodno uticati na povećanje motivacije kod studenata i angažovati profesore da više rade sa svakim studentom ponaosob kako bi im pružili podršku u procesu učenja [2]. Među prednostima novih tehnologija treba istaći svakako mogućnost prezentacije nastavnog procesa iz drugog grada, države, kontinenta, dok novi programi olakšavaju rad administracije, profesorima u nastavi, vođenju evidencije prisustva, evidencija ostvarenih bodova i aktivnosti i svi ti podaci su dostupni studentima i transparentni [1].

Isto tako nastavno osoblje mora pratiti trendove kada je o metodici nastave reč. Preciznije, nastavnici se moraju kontinuirano usavršavati, razvijati metode izvođenja nastave, uz primenu novih savremenih alata koje nudi moderna tehnologija. Primenom savremenih alata obezbeđuje se pojačana interakcija na nivou student profesor ili student – asistent, takođe se unapređuje proces savladavanja gradiva od strane studenta jer je olakšan pristup informacijama i sl. Nastavno osoblje treba da se dodatno edukuju, da učestvuje na međunarodnim konferencijama, objavljuje radove u renomiranim časopisima, kao i da pohađa treninge kojima će unaprediti metodiku nastave i uopšte nastavni proces, što se svakako odnosi i na treninge iz oblasti IT tehnologije.

Savremena, komunikaciona, tehnologija omogućava nastavniku da unapređuje svoju informisanost, odnosno da se bolje i celovitije, u skladu sa savremenim naučnim dostignućima, pripremi za nastavu. Sa druge strane, nastavnik je u poziciji da i same student podstiče na istraživački rad i učenje, tako što će ih dobro osmišljenim zadacima usmeravati da traže i dobijaju odgovarajuće informacije, da ih razumeju, tumače i u vezi sa tim diskutuju na času. Posebno je značajno da ih nastavnik podstiče da informacije umrežavaju u jednu koherentnu celinu i da zatim saznanja do kojih dođu primenjuju stvaralački i kreativno u konkretnim radnim okolnostima. Osmišljenim korištenjem prednosti koje donosi upotreba informacionih tehnologija u nastavi, nastavni proces postaje dinamičniji,

sadržajni I zanimljiviji. Ovakav vid nastave, združen sa ostalim savremenim metodama, omogućava razvijanje novog modela tzv. aktivne nastave. Aktivna nastava podrazumeva napuštanje zastarelih tradicionalnih metoda koje nisu u stanju da odgovore izazovima novog vremena. Dakle, kvalitet nastave se može podići primenom samo nekih od tehnologija gde je neophodno znati koja tehnološka rešenja treba primeniti a koja ne. To znači da potpuno ukidanje tradicionalnog sistema izvođenja nastave i uvođenje novog (sistemi učenja na daljinu - *e-learning* učenje i sl.) ne doprinosi razvoju. Samo prihvatanjem dobrih aspekata starijih sistema i njihovim integriranjem sa novim sistemima stvara jednu kvalitetnu sigurnu bazu znanja za dalju nadogradnju u budućnosti [3].

U tom kontekstu Brassington [4] objašnjava da ukoliko se kupac oseća prijatno i veruje u određenog isporučioća usluge ili zaposlenog u uslužnoj organizaciji, taj odnos nikakva konkurencija ne može da poremeti. Dakle ovde je reč o marketingu odnosa gde se kao primer mogu navesti odnosi između profesora i svakog pojedinačnog studenta, ne samo na akademskom nivou već i na svakom drugom nivou, taj odnos ukoliko se kvalitetno ostvari ne može da naruši nijedna konkurentska ustanova [5]. Upravo zahvaljujući primeni savremene tehnologije se povećava interakcija na nivou student – profesor, čime se u velikoj meri osnažuje i njihov odnos, što utiče na satisfakciju studenata i poslovanje visokoškolske ustanove.

3. SAVREMENA DISTRIBUCIJA USLUGA KAO FAKTOR UNAPREĐENJA NENASTAVNOG PROCESA

Savremni pristup prilikom distribucije usluge u okviru nenastavnog procesa je takođe izuzetno značajan. Nekada upravo isporučioći usluge mogu presuditi, u prvom kontaktu sa studentima, da li će student upisati određeni fakultet, a i tokom studija u velikoj meri utiču na satisfakciju studenta, jer baš oni u mnogim situacijama posreduju između nastavnog osoblja i studenta, potom od njihove ekspeditivnosti zavisi i koliko će student moći brzo da obavlja određene administrativne poslove na fakultetu, što često zna da uspori proces studiranja i sl. [6]. Stoga i nenastavno osoblje treba da pohađa treninge koji se odnose na primenu savremenih alata koja nudi moderna tehnologija.

Primenom nove tehnologije omogućava se brža komunikacija sa studentima, što je od ključne važnosti pogotovo za rad zaposlenih u studentskoj službi. Brži protok informacija jeste jedna od prednosti primene savremenih tehnoloških rešenja, student vrlo jednostavno mogu da dođu do tražene informacije, pri tom ne posećujući visokoškolsku ustanovu ustanovu. Isto tako pristup biblioteci, kao i raznim bazama i pretraživačima elektronskim putem obezbeđuju studentima veoma jednostavan pristup literaturi koja je neophodna u procesu savladavanja gradiva. I ne sam to, u aktuelnom periodu usled pandemije virusa Covid 19 i usled mera koje su na snazi sporadično, studentu pristup univerzitetu nije omogućen, stoga je prinuđen da primenom savremenih vidova distribucije obavlja i nenastavne radnje koje mu omogućavaju blagovremeno i uspešno okončavanje procesa studiranja.

4. ZAKLJUČAK

Poslovanje visokoškolskih ustanova obuhvata kako nastavni tako i nenastavni proces u okviru ovih ustanova. Kvalitet distribucije usluge je posebno važan i može biti vrlo promenljiv, u zavisnosti od veština, motivacije i raspoloženja pružaoca usluge (profesora, asistenata, zaposlenih u studentskoj službi, i sl. - odnosno nastavnog i nenastavnog osoblja) [7]. Pod tim veštinama svakako se podrazumeva osposobljenost kako nastavnog, tako i nenastavnog osoblja da putem savremene tehnologije distribuiraju uslugu studentima. Studenti očekuju, između ostalog, da svi sadržaji neophodni za savladavanje gradiva budu dostupni online. Stoga je nastavno osoblje u obavezi da se upozna sa svim rešenjima koje nudi savremena tehnologija, a koja su vezana za studiranje na daljinu kako bi sadržaje učinili dostupnim studentima i olakšali im proces studiranja, a samim tim povećali njihovu satisfakciju, pogotovo u doba pandemije virusa Covid 19 kada je studentima onemogućeno da studiraju na klasičan način i borave na fakultetu koliko je to neophodno.

Kada je reč o nenastavnom procesu, i u vezi sa isporukom usluga na nivou student – nenastavno osoblje jednako se očekuje upoznatost i osposobljenost da odgovore na sve izazove savremenog sveta tehnologije, kao i na zahteve studenata koji su u domenu njihovog poslovanja. Pa se tako od studentske službe, koja je u najvećoj meri u komunikaciji sa, kako aktuelnim, tako i budućim studentima, da blagovremeno obaveštava studente u vezi sa svim aktivnostima na nivou fakulteta, da mi olakša pristup svim neophodnim informacijama, da im pojednostavi proces prijave ispita, uplata školarina, overe semetara i u svakom trenutku bude dostupna za rešavanje pitanja i nedoumica ukoliko ih studenti imaju. Takođe zaposleni u biblioteci, koji vrše funkciju nenastavnog osoblja, imaju za zadatak da učine dostupnim studentima literaturu u što kraćem vremenskom roku i putem dostupnih pretraživača, omoguće studentima da istražuju i dolaze do literature koja im je neophodna za savladavanje gradiva. Isto tako od studenata se očekuje, da u vreme globalne pandemije savladaju sve veštine koje su im neophodne za praćenje kako nastavnog tako i nenastavnog procesa kako bi što uspešnije okončali proces studiranja.

5. LITERATURA

- [1] Agostino, D. D. (ur.) (2008). *The future of higher education: How technology will shape learning*. Economist Intelligence Unit. Preuzeto sa: <http://www.nmc.org/pdf/Future-of-Higher-Ed-%28NMC%29.pdf>
- [2] Gajić, J. (2010). *Marketing strategija u visokom obrazovanju* (Doktorska disertacija). Beograd: Univerzitet Singidunum
- [3] Toroman, A., Bajramović, E. (2013) *Poboljšanje nastavnog procesa, primjenom informaciono- komunikacionih tehnologija*, VIII Naučno- stručni skup sa međunarodnim učešćem "Kvalitet2013.", Neum, Bosna i Hercegovina
- [4] Brassington, F. (2006). *Principles of Marketing* (4th ed.). Harlow: FT Prentice Hall
- [5] Al-Fattal, A. (2010). *Understanding Student Choice of University an Marketing Strategies in Syrian Private Higher Education* (Doctoral dissertation). Leeds: University of Leeds, School of Education
- [6] Starck, K., Zadeh, S. H., Ekman, P., Olsson, E. M. (2013). *Marketing within higher education institutions: A case study of two private Thai universities* (Doctoral dissertation). Västerås: Mälardalen University
- [7] Gajić, J. (2012) *Importance of Marketing Mix in Higher Education Institutions*, Singidunum journal 9 (1). Univerzitet Singidunum, Beograd.