

MENADŽMENT KVALITETA

Profesor:

dr Ivana Blešić, docent

e-mail: ivana.blesic@gmail.com

telefon: 021/485-28-35



Poeni:

Predavanja: 5 (minimalno 1)

Vežbe: 5 (minimalno 1)

Seminarski: 0 - 5

Kolokvijum : 40 (minimalno 20)

Ispit: 45 (minimalno 30)

Menadžment kvaliteta

Šifra predmeta: MT111

Fond: 3+3


Obrazovni profil: Master turizmolog

Status: Obavezan

ESPB: 7

Literatura:

1. Kosar, Lj., Rašeta, S. (2005): **Izazovi kvaliteta – Menadžment kvaliteta u hotelijerstvu**, Viša hotelijerska škola, Beograd. ISBN 86-83-777-10-3
2. **Stručna literatura iz oblasti upravljanja kvalitetom usluge (naučni radovi)**



I	UVODNA PREDAVANJA – Pojam kvaliteta i značaj upravljanja kvalitetom
II	VEŽBE – Istraživanje kvaliteta usluge u turizmu - Analiza naučnih radova i praktični primeri
III	Istorijat upravljanja kvalitetom Veliki svetski hotelijeri – preteče kvaliteta u hotelijerstvu
IV	VEŽBE - Istraživanje kvaliteta usluge u hotelijerstvu i restoraterstvu - Analiza naučnih radova i praktični primeri
V	Pojam i karakteristike usluga; Uslužne delatnosti; Koncept kvaliteta; GAP model; SERVQUAL
VI	VEŽBE - KOLOKVIJUM
VII	Modeli TQM; Standardizovni sistemi upravljanja kvalitetom (ISO 9000, ISO 14000, ISO 26000, ISO 27000, OHSAS 18001, Standardi ISO 22000 i HACCP sistem)
VIII	VEŽBE – Utvrđivanje zadovoljstva korisnika kvalitetom usluga u turizmu ISO 10004 – analiza standarda i praktična primena
IX	Intergrisani menadžment sistem; Tehnike i metode upravljanja kvalitetom
X	Primena statističkih metoda za merenje kvaliteta usluga
XI	POTPISI I UPIS POENA (31.12.)