

ПИТАЊА ЗА УСМЕНИ ДЕО ИСПИТА ИЗ МЕНАѢМЕНТА КВАЛИТЕТА

1. Развој услужног сектора и улога услуга у националним економијама
2. Учешће сектора услуга у запошљавању
3. Улога туристичких услуга у економском развоју
4. Дефиниција услуге
5. Разлике између производа и услуге
6. Карактеристике услуга
7. Класификација услуга
8. Појам и дефиниција квалитета
9. Трошкови квалитета
10. Димензије квалитета услуге
11. Гар модел квалитета услуге
12. SERVQUAL модел квалитета услуге
13. Критички осврт на SERVQUAL модел
14. Развој модела за мерење квалитета услуга у туризму и хотелијерству
15. Очекивања корисника хотелских услуга
16. Задовољство потрошача у хотелијерству
17. Задовољство запослених као фактор задовољства потрошача
18. Резилијентност као фактор задовољства запослених
19. Услужна оријентација запослених као фактор квалитета
20. Мерење задовољства потрошача у хотелијерству
21. Историјски развој концепта управљања квалитетом
22. Едвардс Деминг (Edwards Deming)
23. Џозеф Џуран (Joseph Juran)
24. Арманд Фајгенбаум (Armand Feigenbaum)
25. Каору Ишикава (Kaoru Ishikawa)
26. Геничи Тагучи (Genichi Taguchi)
27. Филип крозби (Philip Crosby)
28. Управљање тоталним квалитетом (Total Quality Management - TQM)
29. Основни принципи управљања тоталним квалитетом
30. Јапански модел TQM-а (Демингова награда за квалитет)
31. Амерички модел TQM-а (награда за квалитет Malcolm Baldrige – MBNQA)
32. Европски модел TQM –а (Европска награда за квалитет – EQA)
33. Модел TQM-а у Србији (награда „Оскар квалитета“)
34. Награда за квалитет Привредне коморе Војводине – „Капија успеха“
35. Награда за квалитет Туристичке организације Србије – „Туристички цвет“
36. Награда за квалитет Привредне коморе Београд – „Београдски квалитет“
37. Benchmarking (упоређивање са репером)
38. Brainstorming (прикупљање идеја)
39. Хистограми
40. Дијаграм афинитета
41. SWOT или TOWS анализа
42. Дијаграм узрок-последица
43. Дијаграм тока
44. Парето дијаграм
45. Концепт „Six sigma“ („6 σ “)