

## Спецификација предмета за књигу предмета

<b>Студијски програм</b>		Економија и туризам	
<b>Изборно подручје (модул)</b>		Модул 1 - Туризам	
<b>Врста и ниво студија</b>		Основне струковне студије	
<b>Назив предмета</b>		Управљање квалитетом у туризму	
<b>Наставник (за предавања)</b>		Ћосић С. Маја	
<b>Наставник/сарадник (за вежбе)</b>		Ћосић С. Маја	
<b>Наставник/сарадник (за ДОН)</b>			
<b>Број ЕСПБ</b>	5	<b>Статус предмета (обавезни/изборни)</b>	изборни
<b>Услов</b>			
<b>Циљ предмета</b>	<p>Упознавање са улогом и значајем квалитета и основним разлозима (предностима) за увођење концепата квалитета у пословање туристичких предузећа и туристичких дестинација</p> <p>Разумевање улоге и значаја квалитета у туризму</p> <p>Сагледавање могућности и значаја увођења концепата квалитета и стандарда квалитета</p> <p>Разумевање улоге и значаја квалитета са аспекта трошкова</p> <p>Сагледавање активности на континуираном унапређењу квалитета</p> <p>Сагледавање неопходности свих фаза менаџмента у менаџменту квалитета на микро и макро нивоу пословања у туризму</p> <p>Разумевање концепта (Тотал Quality Management) – Управљања тоталним квалитетом, као концепата који су произашли на његовој подлози</p> <p>Упознавање са наградама (домаћим и иностраним) базираним на TQM</p> <p>Могућност примене стечених знања у пракси</p> <p>Стицање знања, вештина, инструкција и тренинга за увођење концепата квалитета у пракси, имплементацију стандарда квалитета из серије ИСО 9000 и ИСО 14001, бенчмарковање сопственог предузећа или туристичке дестинације, анализу добијених резултата и њихову правилну интерпретацију и примену у развоју пословања</p>		
<b>Исход предмета</b>	<p>Усвајање основних теоријских и на њима базираних практичних сазнања, способности и вештина у вези са: димензијама и детерминантама квалитета, моделима за оцену квалитета, улози потрошача у испоруци квалитета, стандардима квалитета, одступањима у квалитету туристичких услуга, применом различитих стратегијских, тактичких, оперативних одлука у минимизирању трошкова квалитета и одступања (дискрепанци) у квалитету, садржају концепта TQM и баријерама за његову примену, могућности ма и користима примене стандарда ISO 9000 и ISO 14001 и стратегијском приступу управљању у туризму.</p>		
<b>Садржај предмета</b>			
<b>Теоријска настава</b>	<p><b>Услужна економија у савременим условима пословања:</b> Трансформација индустријске у услужну економију; Специфичности туристичких услуга (Неопипљивост услуга; Варијабилност услуга; Недељивост услуга; Хетерогеност услуга; Кварљивост услуга – немогућност складиштења; Одсуство својине)</p> <p><b>Концепт квалитета туристичких услуга:</b> Дефинисање квалитета туристичких услуга ; Приступи управљању квалитетом; Основне предности које произилазе из примене концепта квалитета; Трошкови квалитета; Кључне детерминанте квалитета туристичких услуга; Техничке и функционалне димензије квалитета туристичких услуга ; Концепт атрактивног квалитета; Стандарди квалитета; Мерење квалитета туристичких услуга кроз СЕРVQУАЛ модел</p>		

**Туристи као елемент квалитета туристичких услуга:** Улога потрошача у процесу пружања туристичких услуга; Учешће потрошача у појединим фазама испоруке туристичких услуга; Дизајнирање оперативног система туристичких услуга кроз Блуепринтинг ; Задовољавање различитих потреба туриста као елемент квалитета; Доживљај туристичке услуге

**Одступање (дискрепанце) у квалитету туристичких услуга:** Анализа пропуста у квалитету туристичких услуга - Гап анализа ; Отклањање дискрепанци из Гап 1-5

**Савремени приступи и системи управљању квалитетом туристичких услуга:** Садржај концепта TQM (Тотал Quality Management); Баријере у имплементацији TQM; Основни принципи TQM; Кућа (тоталног) квалитета; QFD; Улога запослених у туристичкој индустрији у имплементацији TQM; Каизен; Сих сигма – примена у туристичким услугама; Награде за квалитет базирани на принципима TQM

**Примена стандарда ISO 9000 и ISO 14001 у туристичким услугама:** Основни елементи садржаја стандарда ISO 9000; Системи управљања заштитом животне средине ISO 14001 ; Еко – менаџмент у туризму; Подручја еко менаџмента у туристичким предузећима

**Бенчмаркинг у туристичким услугама** Дефинисање појма бенчмаркинга; Врсте бенчмаркинга; Садржај и подручја примене бенчмаркинга у туристичким услугама

**Стратегијски приступ квалитету туристичких услуга :** Стратегија кастомизације туристичких услуга; Стратегија позиционирања туристичких услуга; Управљање неуспехом - стратегије опоравка услуга

**Контрола квалитета туристичких услуга:** Дефинисање и значај контроле; Садржај и подручја примене контроле квалитета ; Врсте контроле квалитета туристичких услуга; Управљање рекламацијама и притужбама туриста

**практична настава (вежбе, ДОН, студијски истраживачки рад)**

Анализа практичних искустава у свету и у нашој земљи када је реч о неком од аспеката који се изучавају и презентују на часовима предавања; израда презентација, семинарских радова, пројеката, домаћих задатака, студија случаја, компаративна анализа случајева из праксе, развијање дискусија, гостовање експерата из туристичке привреде и сл.

#### Литература

1 Др Маја Ћосић, Управљање квалитетом туристичких услуга (ИИ издање), Висока туристичка школа струковних студија, Београд 2010

#### Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године

Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
2	1			

**Методѐ извођења наставе** интерактивна предавања и вежбе; менторски рад; семинарска настава; расправе; радионице; презентације; пројектни задаци; истраживање; консултације; теренска настава.

#### Оцена знања (максимални број поена 100)

Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	5	писмени испит	
практична настава		усмени испит	55
колоквијуми	15+15		
семинари	10		