



План рада
за зимски семестар школске 2022-23.

Назив предмета	Интегрисани менаџмент систем у туризму				
Студијски програм/и (модул)	МСС Пословна економија и менаџмент – модул Менаџмент у туризму				
Година студија	прва	Семестар	први	ЕСПБ	6
Статус предмета	обавезни		Услов	нема	

Подаци о наставницима и сарадницима на предмету	
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	др Слободанка Станков Професор струковних студија slobodanka.markovic@vpts.edu.rs markovicsslobodanka@gmail.com (термини консултација зависеће од распореда наставе за зимски семестар)
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	

Циљеви предмета
Оспособити кандидате да разумеју појам интегрисаног менаџмент система ИМС у туристичкој привреди, као и да знају да осмисле-дизајнирају, организују, реализују и доврше пројекат имплементације ИМС у туристичкој дестинацији и туристичким пословним системима.

Садржај и структура предмета
Теоријска настава Појам ИМС. Компоненте ИМС у туристичкој дестинацији. Систем менаџмента квалитетом сагласно стандарду СРБ ИСО 9001:2008. Систем еколошког менаџмента ИСО 14001: 2004. Систем менаџмента безбедности хране ИСО 22001:2005 (укључујући ХАСЦП). Систем менаџмента безбедношћу и здрављем на раду (ОХСАС-ИСО 18001). Систем менаџмента безбедности информација (ИСО 270001: 2005). Систем друштвено одговорног понашања организација у туризму. Остале компоненте менаџмент система туристичке дестинације. Туристичко тржиште и његови елементи. Дефинисање услуга у туризму, туристичког производа и улоге потрошача у квалитету туристичког производа дестинације. Анализа ланца вредности туристичке дестинације, као фактора квалитета туристичке понуде дестинације. Историјски развој квалитета. Принципи система менаџмента квалитета. Награде за квалитет. Трошкови и програми унапређења квалитета.
Вежбе Анализа студија случајева везаних за поједине компоненте ИМС-а.
Семинарски рад Студенти раде семинарски рад по правилима писања стручног рада на одређену тему.

План и распоред извођења наставе

Наставна недеља	НАЗИВ НАСТАВНЕ ЈЕДИНИЦЕ
Предавања	
1	Уводно предавање. Туристичко тржиште. Елементи туристичког тржишта.
2	Услуге у туризму. Дефинисање услуга у туризму. Врсте услуга. Карактеристике (специфичности) услуга у туризму.
3	Туристички производ. Основни појмови. Подела туристичких производа. Приоритетни туристички производи.
4	Квалитет туристичког производа. Појам квалитета. Дефиниције квалитета. Стандардизација и трошкови квалитета. Димензије квалитета туристичког производа.
5	Улога потрошача у формирању квалитета. Фазе пружања услуга у туризму. Улога потрошача у пружању услуга. Blueprinting поступак. Зона толеранције.
6	Ланац вредности у туризму. Елементи ланца вредности. Анализа ланца на конкретном примеру.
7	Историјски развој квалитета. Фазе развоја система квалитета. Постулати квалитета. Демингов допринос развоју квалитета. Јуранов допринос развоју квалитета. Допринос Фајгенбаума развоју квалитета. Крозбијев допринос квалитету.
8	Принципи система менаџмента квалитета. Основни принципи и фазе управљања TQM. Корпоративна култура. Функције квалитета. Систем менаџмента квалитета. Процесни приступ. Основни принципи управљања квалитетом.
9	Награде квалитета. Модел ТQМ за пословну изврност. Јапански модел ТQМ. Амерички модел ТQМ. Европски модел ТQМ. Модел ТQМ у Србији. Награде за квалитет у Србији.
10	Трошкови квалитета. Трошкови превенције. Трошкови процене. Трошкови неусаглашености. Праћење трошкова квалитета. Трошкови некавалитета.
11	Програми унапређења квалитета. Елементи процеса унапређења квалитета. Оцена квалитета. Побољшање квалитета. Контрола квалитета.
12	Алати и методе унапређења квалитета. Дијаграм тока процеса. Листа за прикупљање података. Хистограм. Парето дијаграм. Ишикава дијаграм. Корелациони дијаграм. Контролне карте. Квалитет подржан рачунаром (CAQ). Примена и подршка рачунара менаџменту квалитетом. CAQ модел. Мрежа РС рачунара.
13	ИСО стандарди. Појам. Дефиниција. Историјски развој. ИСО стандард 9001:2008 – Менаџмент тоталним квалитетом (TQM). ИСО 14001:2004 – Менаџмент система заштите животне средине (EMS).
14	OHSAS (18001:2008) – Менаџмент система здравља и безбедности запослених. HASSP – Стандардизација и безбедност хране. Међународни стандард о храни 22000:2005 (FSMS). ИСО 27000 – Стандардизација и систем менаџмента заштите и безбедности информација (ISMS).
15	Интегрисани менаџмент систем у туризму. Интеграција менаџмент система. Поступак и принципи интеграције. Биолошки модел менаџмента. Друштвени модел менаџмента. Екстерни и интерни процеси рада.

Вежбе	
1	Туристичко тржиште. Елементи туристичког тржишта. Основни појмови.
2	Услуге у туризму (основни појмови и подела).
3	Туристички производ (основни појмови и подела).
4	Квалитет туристичког производа (појам и дефиниција квалитета).
5	Улога потрошача у формирању квалитета (фазе пружања услуга)
6	Ланац вредности у туризму (елементи и вредновање).
7	Историјски развој квалитета (гуруи квалитета).
8	Принципи система менаџмента квалитета (основни принципи и фазе управљања TQM).
9	Награде за квалитет (моделу TQM за пословну изврсност).
10	Трошкови квалитета и некавалитета.
11	Програми унапређења квалитета (елементи процеса унапређења квалитета). Аллати унапређења квалитета. Квалитет подржан рачунаром (CAQ).
12	ИСО стандарди. Менаџмент система здравља и безбедности запослених (практичан рад у групама).
13	ИСО стандарди. HACCP – Стандардизација и безбедност хране (практичан рад у групама).
14	ИСО стандарди. ИСО 27000 – Стандардизација и систем менаџмента заштите и безбедности информација (ISMS) (практичан рад у групама).
15	Интегрисани менаџмент систем у туризму.

Начин оцењивања – структура и број поена на предиспитним обавезама и испиту			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	/
практична настава	10	усмени испит	30
колоквијум-и	40	
семинар-и	10		

Литература
1. Ђуричић, М. Р., Ђуричић, М. М. (2015). <i>Интегрисани менаџмент систем у туризму</i> . Ужице: Висока пословно-техничка школа.
2. Ђуричић, М. Р., Ђуричић, М. М. (2015). <i>Менаџмент квалитета у туризму</i> . Ужице: Висока пословно-техничка школа.
3. Ћосић, М. (2013). <i>Менаџмент квалитета у туризму</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.
4. Блешкић, И. (2017). <i>Менаџмент квалитета у туризму и хотелијерству</i> . Нови Сад: Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство.
5. Попов-Раљић, Ј., Блешкић, И. (2016). <i>Безбедност хране - Примена HACCP система у угоститељству и хотелијерству</i> . Нови Сад. Универзитет у Новом Саду, Природно математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство.
6. Косар, Љ. (2005). <i>Изазови квалитета</i> . Нови Сад: Департман за географију, туризам и хотелијерство.
7. Барјактаровић, Д. (2013). <i>Управљање квалитетом у хотелијерству</i> . Београд: Универзитет Сингидунум
8. Српски цитатни индекс http://scindeks.ceon.rs/
9. KOBSON https://kobson.nb.rs/