



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ЗАПАДНА СРБИЈА

Седиште Ужице, Трг Светог Саве 34

О Д С Е К У Ж И Ц Е

План рада за летњи семестар школске 2022-23.

Назив предмета	Менаџмент квалитета у туризму				
Студијски програм/и (модул)	ОСС Туризам				
Година студија	трећа	Семестар	шести	ЕСПБ	5
Статус предмета	изборни		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.stankov@vpts.edu.rs markovicsslobodanka@gmail.com (термини консултација зависиће од распореда наставе за летњи семестар)
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	

Циљеви предмета
Овладавање знањима и вештинама примене менаџмент квалитета у туризму. Усвајање и развијање способности пословне комуникације и кореспонденције у раду са партнерима и клијентима из различитих друштвених група. Разумевање и праћење промена на туристичком тржишту кроз примену савремених уређаја и инструмената релевантних за рад у туризму. Савладавањем садржаја предмета кандидат ће бити оспособљен да води сложене менаџерске послове у једном туристичком привредном субјекту, анализира и решава проблеме, испољава и преноси позитиван став о значају целоживотног учења и у том циљу организује, контролише и обучава друге за самосталан рад у туризму.

Садржај и структура предмета
Теоријска настава Еволуција приступа у стварању квалитета. Концепт квалитета туристичких услуга (појам, дефиниција, карактеристике, класификација). Квалитет туристичког производа. Туристи као елемент квалитета туристичких услуга. Економска димензија квалитета: трошкови квалитета, трошкови „неквалитета“. Приступ организацији система менаџмента квалитетом у туристичко пословном систему. Основни принципи управљања квалитетом. Управљање тоталним квалитетом. Стандардизовани системи управљања квалитетом (ИСО). Утицајни фактори на квалитет туристичког производа. Статистичке методе контроле квалитета туристичких услуга. Методе унапређења квалитета туристичког производа.
Практична настава Аудиторне вежбе (објашњење и примери из праксе туристичких пословних система везаних за теоријску наставу). Израда семинарских радова на задату тему: Студија случаја - истраживање

пословања туристичких предузећа у туристичким дестинацијама Србије, на нивоу општина. Обавезна илустративна и усмена одбрана семинарских радова.

План и распоред извођења наставе	
Наставна недеља	НАЗИВ НАСТАВНЕ ЈЕДИНИЦЕ
Предавања	
1	Туристичко тржиште. Туристичка дестинација. Туристичко тржиште. Елементи туристичког тржишта. Појам, дефиниција и елементи туристичке дестинације.
2	Услуге у туризму. Дефинисање услуга у туризму. Врсте услуга. Карактеристике (специфичности) услуга у туризму. Туристички производ. Основни појмови. Подела туристичких производа. Приоритетни туристички производи.
3	Квалитет туристичког производа. Појам квалитета. Дефиниције квалитета. Стандардизација квалитета. Димензије квалитета туристичког производа.
4	Улога потрошача у формирању квалитета. Фазе пружања услуга у туризму. Улога потрошача у пружању услуга. Blueprinting поступак. Зона толеранције.
5	Историјски развој квалитета. Фазе развоја система квалитета. Постулати квалитета. Демингов допринос развоју квалитета. Јуранов допринос развоју квалитета. Допринос Фајгенбаума развоју квалитета. Крозбијев допринос квалитету.
6	Принципи управљања TQM. Основни принципи и управљање TQM. Корпоративна култура. Функције квалитета. Систем менаџмента квалитетом (СМК). Појам. Дефиниција. Карактеристике. Управљање квалитетом. Пројектовани квалитет. Остварени квалитет. Процесни приступ. Каталог процеса. Основни принципи управљања квалитетом.
7	Награде квалитета. Модел ТQМ за пословну извршеност. Јапански модел ТQМ. Амерички модел ТQМ. Европски модел ТQМ. Модел ТQМ у Србији. Награде за квалитет у Србији.
8	ИСО стандарди. Појам. Дефиниција. Историјски развој. ИСО стандард 9001:2008 – Менаџмент тоталним квалитетом (ТQМ).
9	ИСО 14001:2004. Менаџмент система заштите животне средине (EMS). Појам и дефиниција животне средине. Стандардизација и заштита животне средине. Међузависност туризма и животне средине. Концепт одрживог развоја.
10	ОHSAS (18001:2008) – Менаџмент система здравља и безбедности запослених. Закон о безбедности и здравља на раду. Имплементација и сертификација у туристички пословни систем.
11	HASSP – Стандардизација и безбедност хране. Систем менаџмента безбедности хране. Концепт и стандардизација. Увођење и имплементација HASSP –а. Међународни стандард о храни 22000:2005 (FSMS).
12	ИСО 27000 – Стандардизација и систем менаџмента заштите и безбедности информација (ISMS). Систем менаџмента безбедности информација. Елементи безбедности информација. Становишта безбедности информација.
13	Интегрисани менаџмент систем у туризму. Биолошки модел менаџмента. Друштвени модел менаџмента. Парцијални систем

	менеджмента. Екстерни и интерни процеси рада.
14	Трошкови квалитета. Програми унапређења и мерења квалитета. Праћење трошкова квалитета. Смањење трошкова квалитета. Трошкови некавалитета. Елементи процеса унапређења квалитета. Оцена квалитета. Побољшање квалитета: PDCA циклус, QIP, Experience factory.
15	Алати 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.
Вежбе	
1	Туристичко тржиште и туристички дестинација. Основни појмови.
2	Услуге у туризму. Туристички производ (приоритетни туристички производи РС).
3	Квалитет туристичког производа (квалитет производа стејкхолдера у дестинацији).
4	Улога потрошача у формирању квалитета.
5	Историјски развој квалитета.
6	Принципи управљања TQM. Систем менаџмента квалитетом (СМК).
7	Награде квалитета (примери добре праксе).
8	ИСО стандарди.
9	ИСО 14001:2004. Менаџмент система заштите животне средине (EMS).
10	ОHSAS (18001:2008) – Менаџмент система здравља и безбедности запослених.
11	HASSP – Стандардизација и безбедност хране. Међународни стандард о храни 22000:2005 (FSMS).
12	ИСО 27000 – Стандардизација и систем менаџмента заштите и безбедности информација (ISMS).
13	Интегрисани менаџмент систем у туризму.
14	Трошкови квалитета. Програми унапређења и мерења квалитета (примери добре праксе).
15	Алати унапређења квалитета. Квалитет подржан рачунаром (CAQ).

Начин оцењивања – структура и број поена на предиспитним обавезама и испиту			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	20
практична настава	10	усмени испит	30
колоквијум-и	20	
семинар-и	10		

Литература
1. Ђуричић, М. Р., Ђуричић, М. М. (2015). <i>Менаџмент квалитета у туризму</i> . Ужице: Висока пословно-техничка школа.
2. Ћосић, М. (2013). <i>Менаџмент квалитета у туризму</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.
3. Блешић, 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.
4. Попов-Раљић, Ј., Блешић, И. (2016). <i>Безбедност хране - Примена НАССР система у угодитељству и хотелијерству</i> . Нови Сад. Универзитет у Новом Саду, Природно математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство.
5. Косар, Љ. (2005). <i>Изазови квалитета</i> . Нови Сад: Департман за географију, туризам и хотелијерство.

6. Барјактаровић, Д. (2013). *Управљање квалитетом у хотелијерству*. Београд: Универзитет Сингидунум.