

Студијски програм/студијски програми: Мастер туризмолог			
Врста и ниво студија: Мастер студије			
Назив предмета: Менаџмент квалитета (MT111)			
Наставник: др Ивана В. Блешић			
Статус предмета: Обавезан за модул Хотелијерство и и изборни за модуле Туризам и Ловни туризам			
Број ЕСПБ: 7			
Услов: нема			
Циљ предмета Прихватање филозофије квалитета као кључног фактора општег привредног и друштвеног развоја; упознавање са теоријом и праксом квалитета – историјатом и најновијим трендовима у овом домену; примена ISO стандарда у туризму и хотелијерству; разумевање методологије увођења, одржавања и унапређења система менаџмента квалитета у туристичко-хотелијерској привреди.			
Исход предмета Допринос предмета огледа се у оспособљавању за практичну примену менаџмента квалитета туристичког и хотелског производа уз уважавање свих специфичности које проистичу из њихове хетерогености и комплексности.			
Садржај предмета <i>Теоријска настава</i> Дефинисање и разрада основних принципа система менаџмента квалитета; Менаџмент квалитета животне средине; Интегрисани системи менаџмента; Процес увођења Система менаџмента квалитета; Сертификација Система менаџмента квалитета; Интерне и екстерне провере Система менаџмента квалитета; Ресертификација Система менаџмента квалитета; Специфичности примене Система менаџмента квалитета у туризму и хотелијерству. <i>Практична настава: Вежбе, Други облици наставе, Студијски истраживачки рад</i> Примена основних принципа система менаџмента квалитета у домаћој и међународној туристичкој и хотелијерској пракси. Методе интерне и екстерне контроле квалитета туристичког и хотелског производа. Анализа задовољства потрошача квалитетом туристичког и хотелског производа. Методе и технике унапређења квалитета туристичког и хотелског производа.			
Литература 1. Косар, Љ., Рашета, С. (2005): <i>Изазови квалитета - Менаџмент квалитета у хотелијерству</i> , Виша хотелијерска школа, Београд. ISBN 86-83-777-10-3 2. Попов-Раљић, Ј., Блешић, И. (2012): <i>Безбедност хране – примена HACCP система у угоститељству и хотелијерству</i> , Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад. ISBN 978-86-7031-259-3 <i>Додатна литература:</i> 1. Grigoroudis, E., Siskos, Y. (2009): <i>Customer Satisfaction Evaluation : Methods for Measuring and Implementing Service Quality</i> , Springer. ISBN 1441916393			
Број часова активне наставе			6 (90)
Предавања: 3	Вежбе: 3	Други облици наставе: -	Студијски истраживачки рад: -
Остали часови: -			
Методе извођења наставе Предавања, вежбе, теренски рад, дискусије, консултације			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	0-5	писмени испит	
практична настава	0-5	усмени испит	30-45
колоквијум-и	20-40		
семинар-и	0-5		