

Табела 5.1 Спецификација предмета на студијском програму докторских студија

Назив предмета: Услужна оријентација запослених у туризму и хотелијерству		
Наставник или наставници: др Милена Недељковић Кнежевић , др Ивана Блешић , др Лукреција Ђери		
Статус предмета: Изборни		
Број ЕСПБ: 15		
Услов: -		
Циљ предмета Циљ предмета је стицање најновијих знања из домена менаџмента квалитета у туризму и хотелијерству- услужне оријентације запослених у туризму и хотелијерству. Како савремени приступ менаџменту квалитета у туризму и хотелијерству све више указује на важност релације запослени-корисник услуга за квалитет услуга циљ предмета је упознавање студената са индивидуалним и организационим корелатима сервисне оријентације запослених у туризму и хотелијерству.		
Исход предмета Сечена знања из овог предмета треба да омогуће студентима докторских студија комплексно сагледавање процеса испоручивања високог квалитета услуге у туризму и хотелијерству, који је одређен како личношћу запосленог, посебно оног који је у директном контакту са корисником услуга, тако и низом других фактора, међу којима је посебно значајна сервисна оријентација организације. У сервисном сектору, у којем је људски фактор доминантан ресурс, и којег карактерише висок степен присуства емоционалног рада, релација запослени-корисник услуга има посебно важну улогу у постизању високог квалитета сервисне услуге. Стога ће исход овог предмета бити оспособљеност за истраживања у области квалитета услуга у сервисном сектору уопште, али и одређених специфичних аспеката теорије квалитета сервисних услуга у туризму и хотелијерству.		
Садржај предмета <i>Теоријска настава:</i> Емоционални рад у туризму и хотелијерству; Модел SERVQUAL и његове модификације у туризму и хотелијерству; Интерни маркетинг као фактор сервисне оријентације запослених; Релације са корисницима услуга у оквиру концепта маркетинга тоталног односа у туризму; Диспозициони фактори сервисне оријентације запослених; Сервисна оријентација организације као фактор сервисне оријентације запослених. <i>Практична настава:</i> Израда семинарских радова из домена сервисне оријентације запослених – анализа студија случаја.		
Препоручена литература - Kandampully, J. (2007). Services management: The new paradigm in hospitality. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall. - Хацић, О., Недељковић, М. (2009). Мотивација за рад и задовољство послом у организацији, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду. - Блешић, И. (2017). Менаџмент квалитета у туризму и хотелијерству, Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду. ISBN 978-86-7031-446-7. - Li, Y., & Huang, S. S. (2017). Hospitality service climate, employee service orientation, career aspiration and performance: A moderated mediation model. International Journal of Hospitality Management, 67, 24-32. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.07.012 - Arasli, H., Bahman Teimouri, R., Kiliç, H., & Aghaei, I. (2017). Effects of service orientation on job embeddedness in hotel industry. The Service Industries Journal, 37(9-10), 607-627. https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1349756 - Mijatov, M., Blešić, I., & Dragin, A. (2018). Corporate Social Responsibility and Service Orientation of Hotel Employees. TEME, 441-458. DOI: 10.22190/TEME1802441M - Blešić, I., Popov-Raljić, J., Uravić, L., Stankov, U., Đeri, L., Pantelić, M., & Armenski, T. (2014). An importance-performance analysis of service quality in spa hotels. <i>Economic research-Ekonomska istraživanja</i> , 27(1), 483-495. https://doi.org/10.1080/1331677X.2014.967537		
Број часова активне наставе	Теоријска настава:	Практична настава:
Методе извођења наставе Метода усменог излагања; Илустративно-демонстративне методе.		
Оцена знања (максимални број поена 100)		
Пројектни рад 50 поена; Усмени испит 50 поена		
Начин провере знања могу бити различити : (писмени испити, усмени испт, презентација пројекта, семинари		

ИТД.....
*максимална дужна 1 страница А4 формата