

Студијски програм: МАС Менаџмент у туризму			
Назив предмета: Менаџмент квалитета			
Наставник/наставници: Ивана В. Блешћ			
Статус предмета: изборни (модул: Менаџмент догађаја у туризму)			
Број ЕСПБ: 6			
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			
По завршетку курса студент ће бити оспособљен за практичну примену принципа и стандарда управљања квалитетом туристичког и хотелског производа уз уважавање свих специфичности које проистичу из њихове хетерогености и комплексности.			
Садржај предмета			
Теоријска настава			
Појам и карактеристике услуга; концепт квалитета услуга; очекивања и задовољство корисника хотелских и туристичких услуга; основни принципи управљања квалитетом; историјски развој концепта управљања квалитетом; управљање тоталним квалитетом; стандардизовани системи управљања квалитетом; технике и методе управљања квалитетом.			
Практична настава			
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. Блешћ, И. (2017). Менаџмент квалитета у туризму и хотелијерству, Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет, Депарتمان за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад. ISBN 978-86-7031-446-7			
Број часова активне наставе	Теоријска настава:3		Практична настава:2
5			
Методе извођења наставе			
Метода усменог излагања, метода разговора, илустративно-деминстративна метода.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	5	писмени испит	
практична настава	5	усмени испит	45
колоквијум-и	40		
семинар-и	5		
Начин провере знања могу бити различити наведено у табели су само неке опције: (писмени испити, усмени испт, презентација пројекта, семинари итд.....			
*максимална дужна 2 странице А4 формата			