

ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА НОВИ САД	
Школска година и семестар	2016/2017
Студијски програм	Туризам и хотелијерство
Назив предмета	Квалитет услуга у туризму и хотелијерству
Наставник	др Тамара Гајић
Асистент	др Александра Вујко
Статус предмета	обавезни
Број ЕСПБ	3+2(6)
Циљ предмета:	
<p>Циљ предмета јесте упознавање студената са једном широким и комплексном категоријом квалитета у туризму (туристичка и хотелијерска предузећа), као посебног сегмента туристичког пословања. У литератури се указује на значај категорије квалитета и битне поступке у процесу управљања квалитетом у туризму. Такође је циљ упознати студенте са одређеним моделима утврђивања степена квалитета туристичких услуга и хотелијерских услуга, а самим тим ће бити упознати и са даљим поступцима контроле и превентивних мера у случају недостатка одређених делова квалитета услуга.</p>	
Исход предмета:	
<p>Савладавањем овог предмета студенти ће у потпуности својим теоријским и практичним знањем бити у могућности да одговоре на све изазове у туристичком пословању, те да постану проактивни, предузетнички оријентисани економисти и менаџери са особинама лидера. Изучавањем овог предмета студенти ће успешно савладати све детерминанте квалитета и утицају на остваривање економских ефеката у туристичкој привреди. Предмет квалитет услуга у туризму и хотелијерству, на један свеобухватан начин, акценује различите моделе управљања квалитетом, чији је крајњи исход добра позиција на туристичком тржишту, уз перманентну контролу датог квалитета. Студенти ће добити знање о примени различитих стандарда пословних операција ради постизања квалитета услуга, а наравно биће потпуно упућени у истраживање туристичког тржишта, што обухвата и истраживање понашања туристичких потрошача. Коначан исход требало би да резултира потпуном теоријском и практичном спремношћу студената за контролу квалитета, праћење тоталног квалитета у току пословања, а самим тим и утицају на опстанак услуге или туристичког производа на тржишту.</p>	
Садржај предмета:	
<p>Основне карактеристике услуга у туризму и хотелијерству ; Туристичке услуге у форми основних, формалних и увећаних елемената; Квалитет као тржишна категорија и кључне детерминанте квалитета; Техничке и функционалне димензије квалитета; Мерење квалитета туристичких услуга кроз SERVQUAL модел; Учешће потрошача у потенцијалној, процесној и фази резултата пружања туристичких услуга; Задовољавање различитих потреба туристичких потрошача као елемент квалитета; Анализа пропуста у квалитету туристичких и хотелских услуга; Приступ управљању квалитетом Садржај концепта; TQM у туристичким и хотелским услугама; Историјат концепта квалитета и стандарда серије ИСО 9000 и ISO 9004 12; Примена benchmarking-a у туристичким услугама; Стратегија кастомизације и позиционирања туристичких услуга; Садржај, значај и врсте контроле у туристичким услугама.</p> <p>Практична насава</p> <p>Анализа студија случаја, семинарски радови, теренска настава (посета туристичким предузећима)</p> <p>13. Стратегија кастомизације и позиционирања туристичких услуга 14. Садржај, значај и врсте контроле у туристичким услугама</p>	
ПЛАН И ПРОГРАМ РАДА	
Недеља	Наставна јединица

1.	Дефинисање услуга у туризму и значај квалитета		
2.	Карактеристике и димензије квалитета у услужним делатностима		
3.	Дефинисање управљања квалитетом		
4.	Систем управљања квалитетом		
5.	TQM, SERVQUAL, BENCHMARK у туризму и хотелијерству		
6.	Стандарди у туризму и хотелијерству		
7.	Организациона структура у хотелијерству		
8.	Запослени као елемент квалитета		
9.	Улога менаџера у постизању квалитета		
10.	Потрошачи у фази пружања квалитета услуга; колоквијум		
11.	Анализа пропуста у квалитету пружених услуга		
12.	Модел пословне изврности		
13.	Контрола у постизању квалитетне услуге		
14.	Мерење и унапређивање квалитета туристичке услуге		
15.	Примена информационих технологија у хотелијерству		
Литература Барјактаревих, Д., (2013), Управљање квалитетом услуга у хотелијерству, Сингидунум, Београд. Косар, Љ., Рашета, С., (2005), Изазови квалитета, Београд. Тосић, М., (2007), Управљање квалитетом туристичких услуга, Чигоја штампа, Београд. Хелета, М., (2008), Менаџмент квалитета, Универзитет Сингидунум, Београд. Williams, C., Buswell, J., (2003), Service Quality in Leisure and Tourism, CABI Publishing, Cambridge, USA			
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 45	Практична настава: 30	
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	55	Завршни испит	45
присуство на предавањима и вежбама	5	писмени испит	45
провера знања у току наставе (колоквијум-и)	30	усмени испит	
остале активности и учешће студената у раду на предавањима и вежбама	10		
практичан рад: студија случаја, анкетно, теренско истраживање	10		