|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА НОВИ САД** | | | | | | | |
| **Школска година и семестар** | | 2019/2020 | | | | | |
| **Студијски програм** | | Turizam I Hotelijerstvo | | | | | |
| **Назив предмета** | | **Kvalitet usluga u turizmu I hotelijerstvu** | | | | | |
| **Наставник** | | dr Tamara Gajić | | | | | |
| **Aсистент** | | dr Tamara Gajić | | | | | |
| **Статус предмета** | | 3+3 (7) | | | | | |
| **Број ЕСПБ** | |  | | | | | |
|  | |  | | | | | |
| **Циљ предмета:** Циљ предмета јесте упознавање студената са једном широком 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 развоју туризма и туристичког производа. Такође је циљ упознати студенте са одређеним моделима утврђивања степена квалитета туристичких и хотелијерских услуга, а самим тим ће бити упознати и са даљим поступцима контроле и превентивних мера у случају појаве недостатака одређених делова квалитета услуга. | | | | | | | |
| **Исход предмета:**  По завршетку учења ове наставне јединице студенти ће бити у стању да својим теоријским и практичним знањем препознају све изазове и реагују адекватно на настале промене у туристичком пословању, да постану проактивни, предузетнички оријентисани економисти и менаџери са особинама лидера. Изучавањем овог предмета студенти ће успешно прихватити и примењивати све детерминанте квалитета и тиме потврдити утицај квалитета на остваривање економских ефеката у туристичкој привреди. Студенти ће бити у стању да усвоје и примене различите моделе и стандарде пословних операција ради постизања квалитета услуга, а наравно биће потпуно укључени у истраживање туристичког тржишта, што обухвата и истраживање понашања туристичких потрошача. Коначан исход требало би да резултира потпуном теоријском и практичном применом контроле квалитета од стране студената, праћењем тоталног квалитета у току пословања, а самим тим и на успостављање опстанка услуге или туристичког производа на тржишту. | | | | | | | |
| **Садржај предмета:** | | | | | | | |
| **ПЛАН И ПРОГРАМ РАДА** | | | | | | | |
| **Недеља** | **Наставна јединица** | | | | | | |
| **1.** | Основне карактеристике услуга у туризму и хотелијерству | | | | | | |
| **2.** | Туристичке услуге у форми основних, формалних и увећаних елемената. | | | | | | |
| **3.** | Техничке и функционалне димензије квалитета. | | | | | | |
| **4.** | Задовољавање различитих потреба туристичких потрошача као елемент квалитета. | | | | | | |
| **5.** | Анализа пропуста у квалитету туристичких и хотелских услуга. | | | | | | |
| **6.** | Приступи управљању квалитетом. | | | | | | |
| **7.** | Мерење квалитета туристичких услуга кроз SERVQUAL модел. | | | | | | |
| **8.** | Квалитет као тржишна категорија и кључне детерминанте квалитета | | | | | | |
| **9.** | Садржај концепта TQM у туристичким и хотелским услугама. | | | | | | |
| **10.** | Историјат концепта квалитета и стандарда серије ИСО 9000и ISO 9004. | | | | | | |
| **11.** | Историјат концепта квалитета и стандарда серије ИСО 14000и ISO 21000. | | | | | | |
| **12.** | Примена benchmarking-a у туристичким услугама | | | | | | |
| **13.** | Стратегија кастомизације и позиционирања туристичких услуга. | | | | | | |
| **14.** | Учешће потрошача у потенцијалној, процесној и фази резултата пружања туристичких услуга | | | | | | |
| **15.** | Садржај, значај и врсте контроле у туристичким услугама  Praktična nastava.  Seminarski radovi, istraživanje na terenu | | | | | | |
| **Литература**  Косар, Љ., & Ђуришић, Б. (2010). Менаџмент квалитета у хотелијерству. Висока хотелијерска школа.  Барјактаревић, Д. (2013). Управљање квалитетом у хотелијерству. Београд: Универзитет Сингидунум.  Косар, Љ., & Рашета, С. (2005). Изазови квалитета. Београд.  Ћосић, М. (2007). Управљање квалитетом туристичких услуга. Београд: Чигоја штампа. | | | | | | | |
| **Број часова активне наставе** | | | **Теоријска настава: 45** | | **Практична настава: 45** | | |
| **Оцена знања (максимални број поена 100)** | | | | | | | |
| **Предиспитне обавезе** | | | | **55** | | **Завршни испит** | **45** |
| присуство на предавањима и вежбама | | | | **5** | | писмени испит |  |
| 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 | | | | **10** | |  |  |