|  |
| --- |
| **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 услугамаPraktična 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** |  |  |