

<b>Студијски програм :Хотелијерство, Ресторатерство, Гастрономија</b>			
<b>Назив предмета: МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ</b>			
<b>Наставник: др Љиљана Косар</b>			
<b>Статус предмета:обавезан</b>			
<b>Број ЕСПБ: 4</b>			
<b>Услов: нема</b>			
<b>Циљ предмета</b>			
Прихватање филозофије квалитета као кључног фактора општег привредног и друштвеног развоја; упознавање са теоријом и праксом квалитета; разумевање стандарда серије ISO 9000 и HACCP стандарда и оцена специфичности примене у хотелијерству; разумевање методологије увођења, одржавања и унапређења Система менаџмента квалитета у угоститељским објектима за смештај и исхрану.			
<b>Исход предмета</b>			
Примена квалитативних и квантитативних метода оцене и контроле квалитета хотелског производа и појединих његових компоненти. Примена стандарда серије ISO 9000 и HACCP стандарда у хотелијерству. Овладавање суштинским значењем кључних принципа менаџмента квалитета и способност њихове апликације у хотелијерској пракси.			
<b>Садржај предмета</b>			
<i>Теоријска настава</i>			
Појам и дефинисање квалитета. Различити терминолошки оквири квалитета. Атрактивни квалитет. Тотални квалитет. Квалитет услуге. Квалитет хотелског производа. Тотални квалитет хотелског производа. Процес увођења Система менаџмента квалитета. Сертификација Система менаџмента квалитета. Интерне и екстерне провере. Ресертификација. Основни принципи Система менаџмента квалитета. Оријентација на квалитет и примена основних принципа система менаџмента квалитета. Интерна и екстерна контрола квалитета. Анализа задовољства потрошача. Унапређење квалитета. Менаџмент квалитета гастрономских производа. Квалитет гастрономског производа. Примена HACCP у контроли животних намирница. Суштина и циљеви HACCP. Основни принципи HACCP. Основни принципи кодекса хигијене. Ризици у производњи хране. Превентивне и корективне мере. Примена HACCP у пракси.			
<i>Практична настава</i>			
Елаборација теоријске наставе на бази анализа случајева из домаће и међународне хотелијерске праксе			
<b>Литература</b>			
Косар, Љ., Ђуришић, Б.: <i>Менаџмент квалитета у хотелијерству</i> , ВХШ, Београд, 2014.			
Косар, Љ., Рашета, С.: <i>Изазови квалитета - Менаџмент квалитета у хотелијерству</i> , ВХШ, Београд, 2005			
Ћосић, М.: <i>Управљање квалитетом туристичких услуга</i> , Чигоја, Београд, 2007.			
<b>Број часова активне наставе</b>		<b>Теоријска настава: 2</b>	<b>Практична настава: 1</b>
<b>Методe извођења наставе</b>			
Предавања, вежбе, теренски рад, дискусије, консултације			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	15	30	100
практична настава	15		
колоквијум-и	30		
семинар-и	10		