

| | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|--------------|
| Студијски програм: Гастрономија | | | |
| Назив предмета: МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ | | | |
| Наставник: Златко Ланговић | | | |
| Статус предмета: обавезан | | | |
| Број ЕСПБ: 4 | | | |
| Услов: нема | | | |
| Циљ предмета | | | |
| 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. | | | |
| Исход предмета | | | |
| 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. | | | |
| Садржај предмета | | | |
| <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 | | | |
| Литература | | | |
| Живковић Н. & Глоговац М. (2015). <i>Управљање квалитетом</i> . Београд: ФОН. | | | |
| Допунска литература: | | | |
| Косар, Ј., & Ђуришић, Б. (2014). <i>Менаџмент квалитета у хотелијерству</i> . Београд: ВХШ. | | | |
| Број часова активне наставе | Теоријска настава: 2 | Практична настава: 1 | |
| Методe извођења наставе | | | |
| Предавања, вежбе, теренски рад, дискусије, консултације. | | | |
| Оцена знања (максимални број поена 100) | | | |
| Предиспитне обавезе | поена | Завршни испит | Поена |
| активност у току предавања | 15 | 30 | 100 |
| практична настава | 15 | | |
| колоквијум-и | 30 | | |
| семинар-и | 10 | | |

Извод из акредитације студијског програма за 2023. годину