

Студијски програм :Хотелијерство,			
Назив предмета: МЕНАѢМЕНТ КВАЛИТЕТА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ			
Наставник: др 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 менаѢмента 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 менаѢмента квалитета и способност њихове апликације у хотелијерској пракси.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава</i>			
Појам и дефинисање квалитета. Различити термилошки оквири квалитета. Атрактивни квалитет. Тотални квалитет. Квалитет услуге. Квалитет хотелског производа. Тотални квалитет хотелског производа. Процес увођења Система менаѢмента квалитета. Сертификација Система менаѢмента квалитета. Интерне и екстерне провере. Ресертификација. Основни принципи Система менаѢмента квалитета. Оријентација на квалитет и примена основних принципа система менаѢмента квалитета. Интерна и екстерна контрола квалитета. Анализа задовољства потрошача. Унапређење квалитета. МенаѢмент 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			
Косар, Љ., Ђуришић, Б.: <i>МенаѢмент квалитета у хотелијерству</i> , ВХШ, Београд, 2014.			
Косар, Љ., Рашета, С.: <i>Изазови квалитета - МенаѢмент квалитета у хотелијерству</i> , ВХШ, Београд, 2005			
Тосић, М.: <i>Управљање квалитетом туристичких услуга</i> , Чигоја, Београд, 2007.			
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