

<b>Студијски програм: Хотелијерство</b>			
<b>Назив предмета: Менаџмент квалитета у угоститељству</b>			
<b>Наставник/наставници: др Ланговић Златко, др Машић Саша</b>			
<b>Статус предмета: изборни</b>			
<b>Број ЕСПБ: 5</b>			
<b>Услов: нема</b>			
<b>Циљ предмета</b>			
Циљеви предмета су упознавање студената са концептом развоја система менаџмента квалитета у угоститељству, оспособљавање студената да користе методе и технике контроле квалитета у угоститељству, пројектовање планова и поступака контроле, разумевање анализе узрока лошег квалитета. Специфични циљ је разумевање процеса стандардизације у системима угоститељства.			
<b>Исход предмета</b>			
Студенти ће бити оспособљени да разумеју кључне концепте менаџмента квалитета. Студенти ће стећи могућност самосталног решавања задатака менаџмента квалитета. Студенти ће стећи теоријска и практична знања из области менаџмента квалитетом у угоститељству, која ће омогућити анализирање постојећег стања и давање предлога за побољшање квалитета. Студенти ће бити у стању да пројектују и имплементирају захтеве стандарда система менаџмента и да управљају процесом стандардизације.			
<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. Управљање квалитетом. Процеси, принципи и нивои управљања квалитетом. Најзначајнији приступи управљања квалитетом. Анализа задовољства потрошача у угоститељству. Унапређење квалитета. Стандарди система управљања квалитетом, ресурси менаџмента квалитета. Методе и алати за мерење и контролу квалитета. Интегрисани системи управљања. Менаџмент квалитета гастрономских производа, примена основних принципа менаџмента квалитета у угоститељству.			
<i>Практична настава</i>			
Примена метода и алата за мерење и контролу квалитета. Анализе случајева из домаће и међународне угоститељске праксе. Израда пројектних задатака (примена апликативних софтвера).			
<b>Литература</b>			
<b>Обавезна литература:</b>			
Живковић Н. & Глоговац М.,(2015). <i>Управљање квалитетом</i> . Београд: Факултет организационих наука.			
<b>Допунска литература:</b>			
Косар, Љ., & Ђуришић, Б.,(2014). <i>Менаџмент квалитета у хотелијерству</i> . Београд: Висока хотелијерска школа струковних студија.			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 4</b>	<b>Практична настава: 1</b>	
<b>Типови извођења наставе:</b> предавања, вежбе, консултације.			
<b>Методе извођења наставе:</b> монолошка, дијалoшка, метода писаних радова, метода практичних и кабинетских вежби, метода демонстрације.			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	<b>20</b>	писмени испит	<b>30</b>
практична настава	<b>10</b>	усмени испит	
колоквијум-и	<b>30</b>		
семинар-и	<b>10</b>		