

# Менаџмент квалитета туристичких услуга

др Зорана Антић




БЕОГРАДСКА  
ПОСЛОВНА  
ШКОЛА <sup>1956</sup>

ВИСОКА ШКОЛА  
СТРУКОВНИХ  
СТУДИЈА



# Циљ предмета

- сагледавање и разумевање начина на који менаџмент квалитета може бити употребљен за унапређење услуга у туризму,
- развој свести о квалитету као имиџу туристичког предузећа,
- усвајање филозофије квалитета и принципа менаџмента квалитета као начина размишљања у процесу доношења пословних одлука,
- примена алата квалитета за унапређење пословних процеса и туристичког предузећа у целини.



# По успешно савладаном градиву, моћи ћете да:

- усвојите системски начин размишљања,
- управљате односима са купцима,
- стално унапређујете квалитет процеса и туристичке услуге,
- креирате и функционишете у ефективним тимовима,
- дизајнирате стратегију квалитета примењујући алате квалитета у циљу сталних побољшања туристичке услуге кроз континуирано праћење и мерење индикатора квалитета туристичке услуге.



# Садржај предмета

1. Основе менаџмента квалитета;
2. Значај стандарда и стандардизације у туризму;
3. Планирање квалитета;
4. Основни елементи за примену система менаџмента квалитета;
5. Процес имплементације, сертификације и одржавања система менаџмента квалитетом;



# Садржај предмета

6. Остали приступи менаџменту квалитета;
7. Стратешки бенчмаркинг;
8. Усмереност ка корисницима туристичких услуга;
9. Менаџмент квалитета туристичких услуга;
10. Алати, методе и технике унапређења квалитета;

# Литература

## Основна литература



## Додатна литература:

1. Авелини Хољевац И., *Управљање квалитетом у туризму и хотелској индустрији*, Факултет за туристички и хотелски менаџмент, Опатија, 2002.
2. Kadampully, J., Mok, C., Sparks, B., *Service Quality Managment in Hospitality, Tourism and Laisure*, Routledge, New York, 2010.



# Расподела поена

1. Максималан број поена на предиспитним активностима = 50
    - *Активност на настави (предавања и вежбе) = 10 (5+5)*
    - *Колоквијуми = 40 (20+20)*
  2. Максималан број поена на испиту = 50  
(писмени део 20 + усмени део 30)
- Максималан укупни број поена = 100



# Креирање коначне оцене

| Број поена | Оцена |
|------------|-------|
| 51-60      | 6     |
| 61-70      | 7     |
| 71-80      | 8     |
| 81-90      | 9     |
| 91-100     | 10    |





# Колоквијуми

- I колоквијум: Поглавља 1 - 4
- II колоквијум: Поглавља 5 - 8
- Поглавља 9 и 10 - испит!



# Колоквијуми

- Број питања на колоквијуму - 10  
(*свако питање носи 2 поена*)
- Тип питања - отворена

**Бонус питање:**

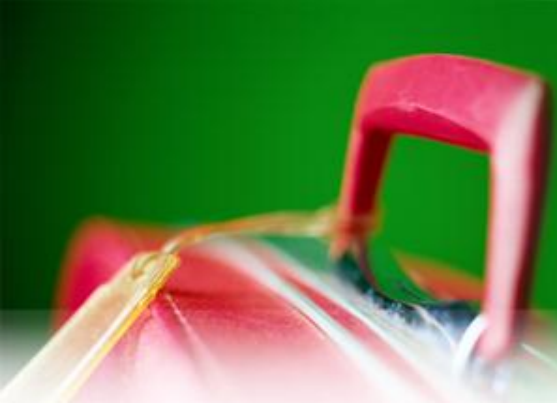
практична примена знања

***Додатни поени на  
колоквијуму!!!***



# Термини колоквијума

- Први колоквијум: 2. 4. 2020.
- Други колоквијум: 7. 5. 2020.
  
- Поновљени термин колоквијума: 21. 5. 2020.  
(студент може радити један колоквијум)



# Упис поена стечених путем предиспитних активности

- Поени се уписују у индекс на крају семестра (28. 5. 2020.)
- Упис поена у индекс је обавезан и једном стечени поени који су уписани у индекс, *признају се.*
- Поени који нису уписани у индекс у термину предвиђеном за то, не признају се и сматра се да је студент одустао од истих.



# Термини консултација

др Зорана Антић

Четвртак: 14,30 - 17,00ч

Кабинет: 240

Недељка Живковић

Уторак 13,00 -15,15ч

Кабинет: 239



Хвала на пажњи!

Питања?