

Одсек	Економски	Студијски програм	Туризам
Наставни предмет	Менаџмент квалитета у туризму		
Семестар	Пети	Година студија	Трећа
Звање, име и презиме наставника	предавач, мр Слободанка Марковић		

Наста. тема	НАЗИВ НАСТАВНЕ ТЕМЕ
1	Уводно предавање. Туристичко тржиште. Елементи туристичког тржишта. Туристички производ. Основни појмови. Подела туристичких производа.
2	Квалитет туристичког производа. Појам квалитета. Дефиниције квалитета. Стандардизација квалитета. Димензије квалитета туристичког производа.
3	Историјски развој квалитета. Фазе развоја система квалитета. Постулати квалитета. Демингов допринос развоју квалитета. Јуранов допринос развоју квалитета. Допринос Фајгенбаума развоју квалитета. Крозбијев допринос квалитету.
4	Принципи менаџмента квалитетом. Функције квалитета у пословном систему. "Петља квалитета". Вертикална петља квалитета. Хоризонтална петља квалитета.
5	Систем менаџмента квалитетом (СМК) Пројектовани квалитет. Остварени квалитет. Процесни приступ. Каталог процеса. Основни принципи управљања квалитетом.
6	Интегрисани менаџмент систем у туризму. Биолошки модел менаџмента. Друштвени модел менаџмента. Парцијални систем менаџмента. Екстерни и интерни процеси рада.
7	ИСО стандарди. Појам. Дефиниција. Историјски развој. ИСО стандард 9001:2008 – Менаџмент тоталним квалитетом (TQM).
8	ИСО 14001:2004. Менаџмент система заштите животне средине (EMS). Појам и дефиниција животне средине. Стандардизација и заштита животне средине. Међузависност туризма и животне средине. Концепт одрживог развоја.
9	OHSAS (18001:2008) – Менаџмент система здравља и безбедности запослених. Закон о безбедности и здравља на раду. Имплементација и сертификација у туристички пословни систем.
10	HASSP – Стандардизација и безбедност хране. Систем менаџмента безбедности хране. Концепт и стандардизација. Увођење и имплементација HASSP –а. Међународни стандард о храни 22000:2005 (FSMS).
11	ИСО 27000 – Стандардизација и систем менаџмента заштите и безбедности информација (ISMS). Систем менаџмента безбедности информација. Елементи безбедности информација. Становишта безбедности информација.
12	Менаџмент тоталним квалитетом (TQM). Појам. Дефиниција. Карактеристике. Приступи TQM - у.
13	Трошкови квалитета. Програми унапређења и мерења квалитета. Праћење трошкова квалитета. Смањење трошкова квалитета. Трошкови некавалитета. Елементи процеса унапређења квалитета. Оцена квалитета. Побољшање квалитета: PDCA циклус, QIP, Experience factory.
14	Алати унапређења квалитета. Дијаграм тока процеса. Листа за прикупљање података. Хистограм. Парето дијаграм. Ишикава дијаграм. Корелациони дијаграм. Контролне карте.
15	Квалитет подржан рачунаром (CAQ). Примена и подршка рачунара менаџменту квалитетом. CAQ модел. Мрежа РС рачунара.