

Menadžment kavaliteta

Osnovne informacije

Nastavnik:

Prof. dr Zlatko Langović

e-mail: zlpitanja@gmail.com:

- Poeni:

- Predavanja: 5

- Seminarski: 15

- Kolokvijum : 60

- Ispit: 20

- *Literatura:*

- Kosar, Lj., Rašeta, S. (2010): **Menadžment kvaliteta u hotelijerstvu**,
Viša hotelijerska škola, Beograd.



- Stručna literatura iz oblasti upravljanja kvalitetom (naučni radovi)

- **KOLOKVIJUM:**

- **Spiskovi sa tačnim terminima i salom, biće stavljeni na sajt nekoliko dana ranije.**
- Kolokvijum će biti u formi testa, maksimalan broj bodova za prva dva testa je 60 (prvi test definiše 30 poena, drugi test definiše 30 poena).
- Pitanja mogu biti u obliku zatvorenih odgovora (odgovora na zaokruživanje) i/ili obliku otvorenih pitanja (odgovora na dopunu).
- **Studenti koji su položili ispit preko kolokvijuma moraju prijaviti ispit u prvom odobrenom ispitnom roku i u terminu upisa ocena (termin upisa ocena, naknadno na oglasnoj tabli) - doći da upišu ocenu.**
- Za veću ocenu (nije obavezno) studenti moraju polagati ispit usmeno (pri tome se ispituje celokupna materija, ocena koja se može dobiti nakon usmenog dela ispita je od 5 do 10).

- Teme za seminarski rad dobijaju se putem mejla.
- Broj tema za seminarski rad je ograničen.
- Seminarski radovi se šalju na mejl, čeka se odgovor koji može definisati dorađivanje datog rada ili odgovor da je rad zadovoljio.
- Seminarski radovi moraju biti završeni odnosno odobreni do kraja semestra.

- Organizacija predavanja:
 - Definisanje kvaliteta, Različiti terminološki okviri, totalni kvalitet, atraktivni kvalitete
 - Kvalitet usluge
 - Kvalitet hotelskog proizvoda
 - Menadžment kvaliteta kao deo menadžmenta organizacije
 - Istorijat koncepta kvaliteta
 - KOLOKVIJUM-1 (termin kolokvijuma sa spiskom studenata, naknadno na oglasnoj tabli)
 - Standardi menadžmenta kvaliteta
 - Standardizacija ostalih sistema menadžmenta
 - Resursi menadžmenta kvaliteta
 - Metodi i alati za merenje i kontrolu kvaliteta hotelskog proizvoda
 - Primena osnovih principa menadžmenta kvaliteta u hotelijerstvu- osnovni principi menadžmenta kvaliteta, usmerenje na korisnike, Liderstvo
 - Primena osnovih principa menadžmenta kvaliteta u hotelijerstvu-uključivanje osoblja, Procesni pristup, Sistemski pristup menadžmentu, Stalna poboljšanja, Odlučivanje na osnovu činjenica, odnosi sa isporučiocima
 - KOLOKVIJUM-2 (termin kolokvijuma sa spiskom studenata, naknadno na oglasnoj tabli)
 - REZIME PREĐENOG GRADIVA

