

		УНИВЕРЗИТЕТ У ИСТОЧНОМ САРАЈЕВУ Економски факултет Пале							
		Студијски програм: Туризам и хотелијерство							
		I циклус студија		IV година студија Смјер: Менаџмент у туризму					
Пун назив предмета		МЕНАЏМЕНТ КВАЛИТЕТА У ТУРИЗМУ И ХОТЕЛИЈЕРСТВУ							
Катедра									
Шифра предмета		Статус предмета		Семестар		ECTS			
ЕФП-1-1-ТХ-03-1-026-7-5,0-2-2-01-03-026		Обавезни		VII		5			
Наставник/ -ци		Проф. др Јово Атељевић							
Сарадник/ -ци									
Фонд часова/ наставно оптерећење (седмично)			Индивидуално оптерећење студента (у сатима семестрално)			Коефицијент студентског оптерећења S_0^1			
П	АВ	ЛВ	П	АВ	ЛВ	S_0			
2	2	0	2*15*1,5	2*15*1,5	0*15*1,5	1,5			
укупно наставно оптерећење (у сатима, семестрално) $X*15 + Y*15 + Z*15 = W$ $30 + 30 + 0 = 60 \text{ h}$			укупно студентско оптерећење (у сатима, семестрално) $2*15*1,5 + 2*15*1,5 + 0*15*1,5 = T$ $45 + 45 + 0 = 90 \text{ h}$						
Укупно оптерећење предмета (наставно + студентско): $W + T = U_{\text{опт}}$ сати семестрално $60 \text{ h} + 90 \text{ h} = 150 \text{ h} = U$									
Исходи учења		Студенти ће савладавањем градива моћи да: - разумију систем управљања квалитетом у туристичким/хотелијерским предузећима и туристичким дестинацијама, - разумију стандарде у туризму/хотелијерству и њихов утицај на квалитет услуга у сектору туризма							
Условљеност		Није условљено							
Наставне методе		Предавање, вкежбе, презентације, case study, есеји							
Садржај предмета по седмицама		Недеља I Дефинисање квалитета, разлози за примјену квалитета у туризму ству Недеља II Карактеристике квалитета у туризму и Недеља III Системи управљања квалитетом Недеља IV Систем управљања тоталним квалитетом у туризму Недеља V Стандардизација услуга као основа квалитета Недеља VI Захтеви ISO стандарда и примена HACCP и HALAL Недеља VII Први парцијални испит Недеља VIII Улога запослених у обезбјеђењу квалитета у хотелијерству Недеља IX Значај и улога менаџмента у постизању квалитета Недеља X Улога туриста у стварању квалитета у туризму и хотелијерству Недеља XI Стратешки приступ квалитету Недеља XII Стратешко прилагођавање производа и услуга савременим трендовима Недеља XIII Мјерење и процјена квалитета у туризму и хотелијерству Недеља XIV Контрола квалитета у туризму и хотелијерству Недеља XV Други парцијални испит							
Обавезна литература									
Аутор/ и		Назив публикације, издавач			Година		Странице (од-до)		
Dragoljub Barjaktarović		Upravljanje kvalitetom u hotelijerstvu, Beograd: Singidunum			2013		1-278		
Ivanka Avelini Holjevac		Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Opatija: FTHM			2003		1-580		
Dušanka Uščumlić, Jasna Babić		Kvalitet i menadžment kvalitetom, Beograd: EF CID			2019		1-242		
Допунска литература									
Аутор/ и		Назив публикације, издавач			Година		Странице (од-до)		
		Све што је релевантно и доступно студентима у штампаној и електронској форми							
Обавезе, облици провере знања и оцјењивање		Врста евалуације рада студента				Бодови		Проценат	
		Предиспитне обавезе							
		Присуство предавањима/ вјежби				10		10%	
		тест/ колоквијум				20		20%	
		тест/ колоквијум				20		20%	
		Позитивно оцијењен семинарски рад/пројекат/есеј				5		5%	
		Завршни испит							
завршни испит (усмени/ писмени)				45		45%			
УКУПНО				100		100 %			
Web страница		https://ekofis.ues.rs.ba/sp-turizam-i-hotelijerstvo-od-202021-godine/							
Датум овјере		722/25 од 23. 4. 2025. године							

¹Коефицијент студентског оптерећења S_0 се рачуна на сљедећи начин:

а) за студијске програме који не иду на лиценцирање: $S_0 = (\text{укупно оптерећење у семестру за све предмете } 900 \text{ h} - \text{укупно наставно оптерећење П+В у семестру за све предмете } \text{ h}) / \text{укупно наставно оптерећење П+В у семестру за све предмете } \text{ h} = \text{ h} = \text{ h}$. Погледати садржај обрасца и објашњење.

б) за студијске програме који иду на лиценцирање потребно је користити садржај обрасца и објашњење.