

Osnovni principi TQM sistema u hotelijerstvu

- Posvećenost korisnicima hotelskih usluga
- Odgovornost menadžmenta za uspostavljanje sistema kvaliteta (liderstvo)
- Spremnost zaposlenih za prihvatanje sistema kvaliteta
- Kontinuirano unapređenje kvaliteta hotelskih usluga
- Orijehtacija na životnu i radnu sredinu



Osnovni principi TQM sistema u hotelijerstvu

- Orijentacija na procese
- Sistemski pristup
- Orijentacija na planski pristup
- Merenje zadovoljstva turista
- Sistem kontrole

Hoteli imaju višestruke koristi od uvođenja TQM-a



Postupak uvođenja TQM sistema u hotelskom preduzeću

- 1) Pripremna faza - razvijanje svesti o kvalitetu
- 2) Organizacija kvaliteta;
- 3) Implementacija upravljanja totalnim kvalitetom;
- 4) Nadzor i osiguranje upravljanja totalnim kvalitetom



Modeli izvrsnosti prestižne nagrade

- Japanski model izvrsnosti - Nacionalna nagrada Japana (*The Deming application Prize*);
- Američki model izvrsnosti - Nacionalna nagrada za kvalitet Sjedinjenih Američkih Država - *Malcolm Baldrige* (The Malcolm Baldrige National Quality Award – MBNQA);
- Evropska model izvrsnosti - Evropska nagrada za kvalitet (*European Quality Award* - EQA.
- *Australian Business Excellence Awards*,

RCH dvostruki dobitnik MBNQA nagrade

