

UPRAVLJANJE KVALITETOM U HOTELIJERSTVU

dr Miroslav Knežević



Sistemi upravljanja kvalitetom

- Definisane upravljanja u hotelijerstvu

Upravljanje hotelskim preduzećem predstavlja celovit sistem rukovođenja preduzećem, zasnovan na angažovanju ljudskih, materjalnih, finansijskih, informacionih i drugih resursa i usmeren na efikasno ostvarivanje utvrđenih ciljeva preduzeća



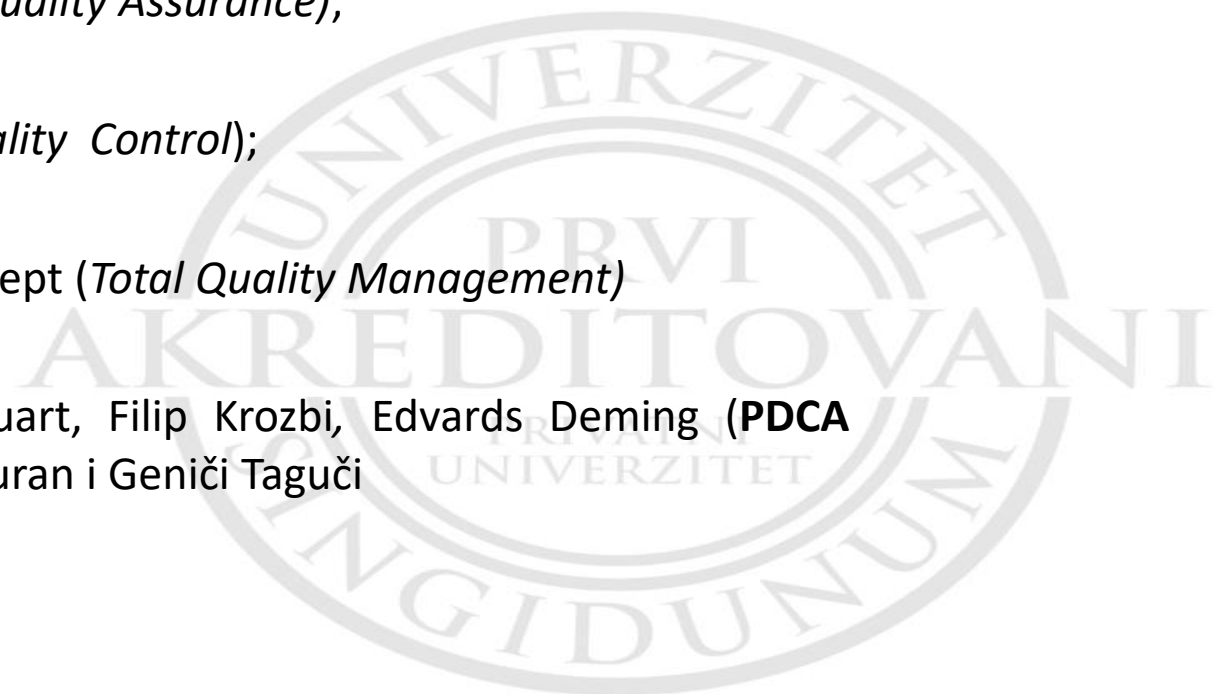
- Upravljanje kvalitetom podrazumeva:
 - Identifikovanje osnovnih determinanti kvaliteta u odnosu na ciljne segmente
 - Obezbeđivanje zadovoljstva potrošača u odnosu na usluge
 - Razvijanje informisanosti potencijalnih korisnika
 - Razvijanje kulture kvaliteta usluga u hotelu
 - Tehničko podizanje nivoa kvaliteta (savremene tehnologije)
 - Kontinuirano unapređenje kvaliteta



RAZVOJ SISTEMA UPRAVLJANJA KVALITETOM

1. Inspekcija kvaliteta – I & T (*Inspection & Test*);
2. Kontrola kvaliteta - QC (*Quality Control*);
3. Osiguranje - obezbeđivanje kvaliteta - QA(*Quality Assurance*);
4. Potpuna kontrola kvaliteta – TQQ (*Total Quality Control*);
5. Upravljanje totalnim kvalitetom - TQM koncept (*Total Quality Management*)

Utemeljivači teorije i prakse kvaliteta: Šuart, Filip Krozbi, Edvards Deming (**PDCA ciklus**), Fajgenbaum, Kaoru Işikava, Josef Juran i Geniči Taguč



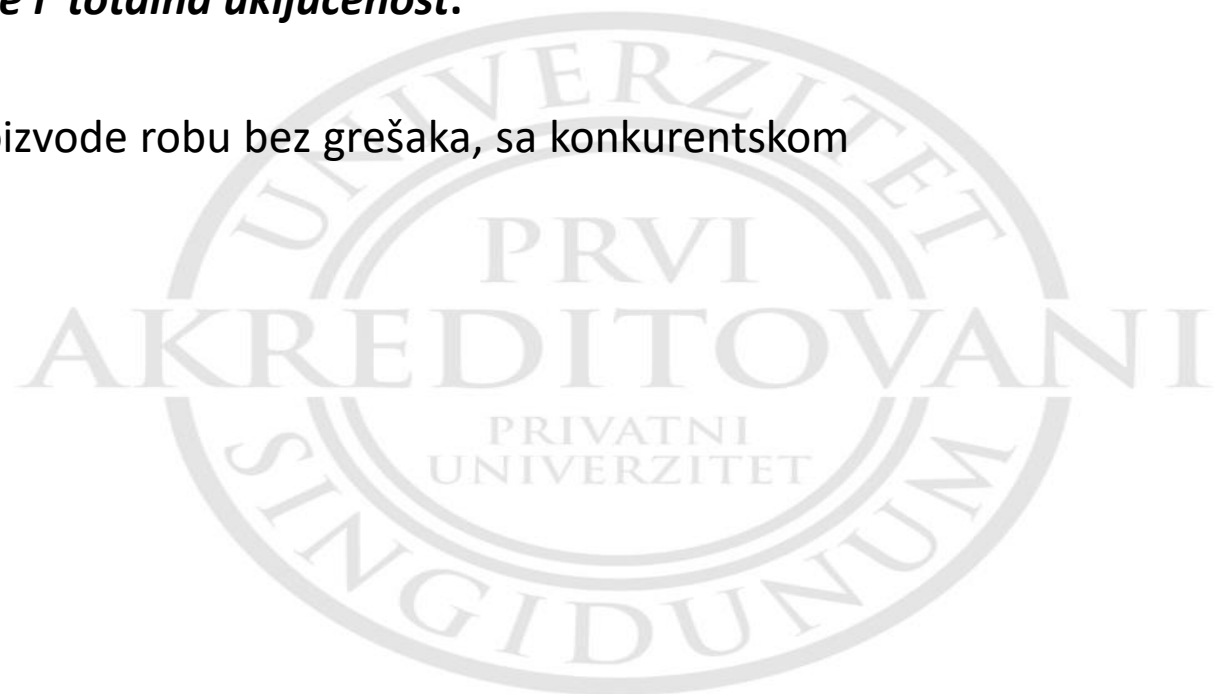
Sistem upravljanja totalnim kvalitetom (Total Quality Management) - TQM sistem

- Pojam i značaj TQM sistema
- Osnovna načela TQM sistema
- Primena sistema upravljanja totalnim kvalitetom u hotelijerstvu
- Primena osnovnih principa TQM sistema u hotelijerstvu



Sistem upravljanja totalnim kvalitetom (Total Quality Management) - TQM sistem

- TQM sistem predstavlja potpunu usaglašenost sa zahtevima i očekivanjima eksternih i internih subjekata u svim područjima organizacije (potrošača/turista, zaposlenih, dobavljača, vlasnika, društvene zajednice).
- Osnovna načela - *orijentacija na potrošače i totalna uključenost.*
- Rezultati TQM-a uključuju procese koji proizvode robu bez grešaka, sa konkurentskom cenom i zavidnom vrednošću.



- **Kuća kvaliteta**

1. ***Temelji kuće kvaliteta (misija, vizija, ciljevi i smernice)***

2. ***Nivoi za implementaciju menadžmenta (strateg.menadžment, upravlj. procesima, upravljanje projektima i upravljanje neposrednim aktivnostima i zadacima);***

3. ***Stubovi na kojima počiva krov kuće (satisfakcija potroš. kontinuirano unapređ. kvaliteta, odlučivanje na osnovu činjenica i uvažavanje ljudi);***

4. ***Krov kuće-nadgradnja organizacije (društ. tehn.i menadžment sistem)***

