

**Fakultet za turizam i hotelijerstvo / Turizam / UPRAVLJANJE KVALITETOM U TURIZMU**

<b>Naziv predmeta:</b>	UPRAVLJANJE KVALITETOM U TURIZMU			
<b>Šifra predmeta</b>	<b>Status predmeta</b>	<b>Semestar</b>	<b>Broj ECTS kredita</b>	<b>Fond časova (P+V+L)</b>
3534	Obavezan	5	4	2+1+0
<b>Studijski programi za koje se organizuje</b>	Turizam			
<b>Uslovjenost drugim predmetima</b>	nema			
<b>Ciljevi izučavanja predmeta</b>	U ovom predmetu studenti se upoznaju sa ISO standardima, sistemom kvaliteta, upravljanjem sistemom kvaliteta i primjenom standarda u turizmu			
<b>Ishodi učenja</b>	Nakon što student položi ovaj ispit, biće u mogućnosti da: 1) Definise ključne pojmove i procese koji su bitni u sistemu upravljanja kvalitetom 2) Prepozna različite dimenzije menadžmenta kvaliteta neophodne za upravljanju kvalitetom usluga 3) Prepozna važnost kvaliteta u postizanju konkurenčke prednosti 4) Prepozna standarde u turizmu i njihovu znacajnost za turističke usluge- ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 5) Definise i uporediti elemente integriranog sistema upravljanja			
<b>Ime i prezime nastavnika i saradnika</b>	Doc.dr Sanja Pekovic			
<b>Metod nastave i savladanja gradiva</b>	predavanja, vježbe, konsultacije, domaći zadaci, seminarski radovi, kolokvijumi i završni ispit			
<b>Plan i program rada</b>				
Pripremne nedelje	Priprema i upis semestra			
I nedjelja, pred.	Kvalitet - pojam, uloga i značaj			
I nedjelja, vježbe				
II nedjelja, pred.	I domaći zadatak. Osnove za upravljanje kvalitetom			
II nedjelja, vježbe				
III nedjelja, pred.	Upravljanje kvalitetom			
III nedjelja, vježbe				
IV nedjelja, pred.	Kvaliteta i zadovoljstvo turista			
IV nedjelja, vježbe				
V nedjelja, pred.	I kolokvijum (2 časa)			
V nedjelja, vježbe				
VI nedjelja, pred.	Kvaliteta i konkurentnost II domaći zadatak.			
VI nedjelja, vježbe				
VII nedjelja, pred.	Najznačajniji pristupi upravljanju kvalitetom Popravni I kolokvijuma			
VII nedjelja, vježbe				
VIII nedjelja, pred.	Planiranje za kvalitet			
VIII nedjelja, vježbe				
IX nedjelja, pred.	II kolokvijum (2 časa)			
IX nedjelja, vježbe				
X nedjelja, pred.	Standardi kvaliteta III domaći zadatak			
X nedjelja, vježbe				
XI nedjelja, pred.	Mjerenje i ocjenjivanje kvalitete destinacije i turističkog proizvoda. Popravni II kolokvijuma			
XI nedjelja, vježbe				
XII nedjelja, pred.	Ekološki standardi			
XII nedjelja, vježbe				
XIII nedjelja, pred.	Integrисani sistemi menadžmenta			
XIII nedjelja, vježbe				

XIV nedjelja, pred.	Integrисани sistemi menadžmenta					
XIV nedjelja, vježbe						
XV nedjelja, pred.	Priprema za završni ispit					
XV nedjelja, vježbe						
<b>Opterećenje studenta</b>	nedjeljno 5 kredita x 1,33 = 6,65 sati Struktura: 2 sata predavanja 1 sata vježbi 3,65 sati samostalnog rada i konsultacije u semestru Ukupno opterećenje za predmet: 5x30 = 150 Struktura: Nastava i završni ispit: 6,65 x 15 = 99,75 sati Priprema i ovjera semestra: 6,65 x 2 = 13,3 sati Prpriprema i polaganje ispita u popravnom ispitnom roku: 150-(99,75+13,3) = 36,95 sata					
<b>Nedjeljno</b>	<b>U toku semestra</b>					
<b>4 kredita x 40/30=5 sati i 20 minuta</b> 2 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 1 vježbi <b>2 sat(a) i 20 minuta</b> samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: <b>5 sati i 20 minuta x 16 =85 sati i 20 minuta</b> Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): <b>5 sati i 20 minuta x 2 =10 sati i 40 minuta</b> Ukupno opterećenje za predmet: <b>4 x 30=120 sati</b> Dopunski rad za pripremu ispita u popravnom ispitnom roku, uključujući i polaganje popravnog ispita od 0 do 30 sati (preostalo vrijeme od prve dvije stavke do ukupnog opterećenja za predmet) <b>24 sati i 0 minuta</b> Struktura opterećenja: <b>85 sati i 20 minuta (nastava), 10 sati i 40 minuta (priprema), 24 sati i 0 minuta (dopunski rad)</b>					
<b>Obaveze studenta u toku nastave</b>	Studenti su u obavezi da redovno prisustvuju nastavi i rade planirane kolokvijume					
<b>Konsultacije</b>	Konsultacije sa profesorom poslije predavanja, sa saradnikom poslije vježbi i prema dogovoru					
<b>Literatura</b>	Obavezan udžbenik: Perović M., Krivokapić Z.: Menadžment kvalitetom usluga (odabrana poglavlja) Avelini Holjevac, I., Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002 (odabrana poglavlja) Nedeljko Živković, Maja Glogovac, Upravljanje kvalitetom (odabrana poglavlja) Dodatna literatura: Juran, J. M., Gryna, P. Planiranje i analiza kvalitete, 1999. Crosby, P. Kvaliteta je besplatna, 1989.					
<b>Oblici provjere znanja i ocjenjivanje</b>	• Prisustvo: maksimum 5 poena; • Seminarски radovi, domaći zadaci, debate: maksimum 15 poena; • Dva kolokvijuma sa po 15 poena; • Završni ispit:maksimum 50 poena Prelazna ocjena se dobija ako se kumulativno sakupi najmanje 50 poena.					
<b>Posebne naznake za predmet</b>						
<b>Napomena</b>						
<b>Ocjena:</b>	F	E	D	C	B	A
<b>Broj poena</b>	manje od 50 poena	više ili jednako 50 poena i manje od 60 poena	više ili jednako 60 poena i manje od 70 poena	više ili jednako 70 poena i manje od 80 poena	više ili jednako 80 poena i manje od 90 poena	više ili jednako 90 poena