

Fakultet za turizam i hotelijerstvo / Turizam i hotelijerstvo / Upravljanje kvalitetom u turizmu

Uslovljenost drugim predmetima	nema
Ciljevi izučavanja predmeta	U ovom predmetu studenti se upoznaju sa ISO standardima, sistemom kvaliteta, upravljanjem sistemom kvaliteta i primjenom standarda u turizmu
Ime i prezime nastavnika i saradnika	Doc.dr Sanja Pekovic
Metod nastave i savladanja gradiva	predavanja, vježbe, konsultacije, domaći zadaci, seminarski radovi, kolokvijumi i završni ispit
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.	Integrirani sistemi menadžmenta
XIII nedjelja, vježbe	
XIV nedjelja, pred.	Integrirani sistemi menadžmenta
XIV nedjelja, vježbe	
XV nedjelja, pred.	Priprema za završni ispit
XV nedjelja, vježbe	
Obaveze studenta u toku nastave	Studenti su u obavezi da redovno prisustvuju nastavi i rade planirane kolokvijume
Konsultacije	Konsultacije sa profesorom poslije predavanja, sa saradnikom poslije vježbi i prema dogovoru
Opterećenje studenta u casovima	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 Priprema i polaganje ispita u popravnom ispitnom roku: 150-(99,75+13,3) = 36,95 sata
Literatura	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, F. Planiranje i analiza kvalitete, 1999. Crosby, P. Kvaliteta je besplatna, 1989.
Oblici provjere znanja i ocjenjivanje	• Prisustvo: maksimum 5 poena; • Seminarski 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.
Posebne oznake za predmet	
Napomena	
Ishodi učenja	Nakon što student položi ovaj ispit, biće u mogućnosti da: 1) Definiše ključne pojmove i procese koji su bitni u sistemu upravljanja kvalitetom 2) Prepozna različite dimenzije menadžmenta kvaliteta neophodne za upravljanje kvalitetom usluga 3) Prepozna važnost kvaliteta u postizanju konkurentske prednosti 4) Prepozna standarde u turizmu i njihovu značajnost za turističke usluge- ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 5) Definiše i uporedi elemente integritanog sistema upravljanja