

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

Naziv predmeta:	UPRAVLJANJE KVALITETOM U TURIZMU			
Šifra predmeta	Status predmeta	Semestar	Broj ECTS kredita	Fond časova (P+V+L)
3534	Obavezan	5	4	2+1+0
Studijski programi za koje se organizuje	Turizam			
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			
Ishodi učenja	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 konkurentske prednosti 4) Prepozna standarde u turizmu i njihovu značajnost za turističke usluge- ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000 5) Definise i uporediti elemente integriranog sistema upravljanja			
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			
Plan i program rada				
Pripremne nedjelje	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.	Integrirani sistemi menadžmenta			
XIII nedjelja, vježbe				

XIV nedjelja, pred.	Integrisani sistemi menadžmenta					
XIV nedjelja, vježbe						
XV nedjelja, pred.	Priprema za završni ispit					
XV nedjelja, vježbe						
Opterećenje studenta	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					
Nedjeljno	U toku semestra					
4 kredita x 40/30=5 sati i 20 minuta 2 sat(a) teorijskog predavanja 0 sat(a) praktičnog predavanja 1 vježbi 2 sat(a) i 20 minuta samostalnog rada, uključujući i konsultacije	Nastava i završni ispit: 5 sati i 20 minuta x 16 =85 sati i 20 minuta Neophodna priprema prije početka semestra (administracija, upis, ovjera): 5 sati i 20 minuta x 2 =10 sati i 40 minuta Ukupno opterećenje za predmet: 4 x 30=120 sati 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) 24 sati i 0 minuta Struktura opterećenja: 85 sati i 20 minuta (nastava), 10 sati i 40 minuta (priprema), 24 sati i 0 minuta (dopunski rad)					
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					
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, FPlaniranje 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 naznake za predmet						
Napomena						
Ocjena:	F	E	D	C	B	A
Broj poena	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