



### 3.2. Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	doc. dr. sc. Ivana Ivančić	
Naziv predmeta	Menadžment luksuznih hotela	
Studijski program	Diplomski sveučilišni studij „Menadžment u hotelijerstvu“	
Status predmeta	Izborni predmet	
Godina	1. godina	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	3
	Broj sati (P+V+S)	30 (15+0+15)

#### 1. OPIS PREDMETA

##### 1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je kroz nastavu i izradu projektnih zadataka omogućiti studentima stjecanje novih znanja u području menadžmenta luksuznih hotela i luksuznog hotelijerstva općenito. Studentima će se kroz nastavne aktivnosti osigurati mogućnost upoznavanja sa specifičnostima funkcija planiranja, organiziranja, kadroviranja, vođenja i kontroliranja u luksuznom hotelijerstvu. Studenti će po završetku nastavnog procesa imati sistematizirana znanja o načinu upravljanja luksuznim hotelima i biti će osposobljeni kreirati vlastite primjere specijaliziranih luksuznih usluga za hotelijerstvo.

##### 1.2. Uvjeti za upis predmeta

Definirani su nastavnim planom i programom studija.

##### 1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

Student će nakon odslušanog i položenog predmeta moći:

1. Povezati znanja o planiranju, organizaciji i vođenju luksuznog hotelskog objekta
2. Utvrditi ključne informacije za planiranje i upravljanje poslovanja luksuznog hotela
3. Preporučiti nove proizvode, usluge i doživljaje u cilju unapređenja konkurentnosti i kvalitete ponude luksuznog hotela
4. Usporediti različite segmente ponude luksuznih usluga u hotelskim objektima
5. Kreirati inovativnu ponudu luksuznih usluga za hotelski objekt.

##### 1.4. Sadržaj predmeta

Definiranje pojmova luksuznih usluga i luksuznog hotela. Analiza razvoja luksuznih hotela na turističkom tržištu. Luksuzni hotelski brendovi na turističkom tržištu. Specifičnosti menadžmenta luksuznih hotela. Organizacija poslovnih procesa u luksuznim hotelima. Standardi u luksuznom hotelijerstvu. Posebnosti kadrovskih resursa u luksuznim hotelima. Izazovi u vodstvu luksuznih hotela. Kreiranje ponude luksuznih usluga u hotelijerstvu. Uloga kvalitete i personalizacije usluga u luksuznim hotelima. Značaj upravljanja zadovoljstvom gostiju u luksuznim hotelima. Koncept marketinga luksuznih hotela. Trendovi razvoja ponude u luksuznom hotelijerstvu.

##### 1.5. Vrste izvođenja nastave

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> predavanja           | <input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci |
| <input checked="" type="checkbox"/> seminari i radionice | <input type="checkbox"/> multimedija i mreža          |
| <input type="checkbox"/> vježbe                          | <input type="checkbox"/> laboratorij                  |



	<input type="checkbox"/> obrazovanje na dalji	<input type="checkbox"/> mentorski rad			
	<input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> ostalo			
1.6. Komentari					
1.7. Obveze studenata	Student je obavezan pohađati nastavu uz aktivno sudjelovanje u nastavnom procesu, izvršiti evaluaciju stanja i benchmarking analizu ponude luksuznih usluga u odabranim hotelskim objektima, izraditi projektni zadatak, redovito pristupati kontinuiranom provjerama znanja.				
1.8. Praćenje <sup>1</sup> rada studenata					
Pohađanje nastave	1	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	0,5	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje	0,3
Projekt	0,4	Kontinuirana provjera znanja	0,8	Referat	Praktični rad
Portfolio					
1.9. Postupak i primjeri vrednovanja ishoda učenja tijekom nastave i na završnom ispitu	Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata FMTU. Za svaki kolegij izrađuje se detaljni izvedbeni nastavni plan kojim se usklađuju aktivnosti, studentsko opterećenje, ishodi učenja i metode ocjenjivanja.				
1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)	1. Cerović, Z. (2017) Hotelski menadžment, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.				
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)	1. Kanani, R. B. (2017) A Wealth of Insight: The World's Best Luxury Hoteliers on Leadership, Management and the future of 5-Star Hospitality, Black Truffle Press. 2. Amatulli, C., De Angelis, M., Stoppani, A. (2021) The appeal of sustainability in luxury hospitality: An investigation on the role of perceived integrity, Tourism Management, Volume 83, <a href="https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104228">https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104228</a> 3. Kim, K., Baker, M (2021) Luxury Branding in the Hospitality Industry: The Impact of Employee's Luxury Appearance and Elitism Attitude, Cornell Hospitality Quarterly 2022, Vol. 63(1) 5– 18 4. Shin, M., Back, K-J., Lee, C-K., Lee, Y-S. (2021) The Loyalty Program for Our Self-Esteem: The Role of Collective Self-Esteem in Luxury Hotel Membership Programs, Cornell Hospitality Quarterly 2022, Vol. 63(1) 19-32 5. Kwon, W., Lee, M., Bowen, J. T. (2021) Exploring Customers' Luxury Consumption in Restaurants: A Combined Method of Topic Modeling and Three-Factor Theory, Cornell Hospitality Quarterly 2022, Vol. 63(1) 66-77 6. Ariffin, A. A. M., Maghzi, A., Soon, J. L. M. and Alam, S. S. (2018) "Exploring the Influence of Hospitality on Guest Satisfaction in Luxury Hotel Services", e-Review of Tourism Research, 15(1). Available at: <a href="https://ertr-ojs-tamu.tdl.org/ertr/index.php/ertr/article/view/161">https://ertr-ojs-tamu.tdl.org/ertr/index.php/ertr/article/view/161</a> 7. Nguyen Thi Cam Le & Vo Thi Quy (2021) Dimensions of Luxury Hospitality Service Personal Values in Confucian Culture: Scale Development and Validation, Journal of International Consumer Marketing, 33:3, 303-318, DOI: 10.1080/08961530.2020.1777922				

<sup>1</sup> VAŽNO: Uz svaki od načina praćenja rada studenata unijeti odgovarajući udio u ECTS bodovima pojedinih aktivnosti tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta. Prazna polja upotrijebiti za dodatne aktivnosti.



8. Sherman, R. (2007) *Class Acts, Service and Inequality in Luxury Hotels*, University of California Press.

9. Heyes, A. (2021) *What is luxury hospitality? A need to move towards a scientific understanding*, *Research in Hospitality Management*, 11:2, 67-69, DOI: 10.1080/22243534.2021.1917919

1.12. *Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj studenata koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu*

<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj studenata</i>
Cerović, Z. (2017) <i>Hotelski menadžment</i> , Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija.	20	

1.13. *Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija*

Kvaliteta programa, nastavnog procesa, vještine poučavanja i razine usvojenosti gradiva ustanovit će se provedbom pismene evaluacije opsežnim upitnicima te na druge načine predviđene prihvaćenim standardima, sukladno Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci i Pravilniku o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.