

DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
<i>Naziv predmeta</i>	ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENTA	
<i>Studijski program</i>	Menadžment održivog razvoja	
<i>Smjer</i>		
<i>Godina studija</i>	4. godina	
<i>Status predmeta</i>	Izborni	
<i>Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku</i>	Ne	
<i>Mrežna stranica predmeta</i>	https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=156609	
<i>Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave</i>	<i>ECTS koeficijent opterećenja studenata</i>	3
	<i>Broj sati (P+V+S)</i>	15+0+15
<i>Nositelj predmeta</i>	<i>Ime i prezime</i>	prof. dr. sc. Suzana Marković
	<i>Kabinet</i>	209
	<i>Konzultacije</i> OPATIJA: Srijeda 16:30 - 18:30 Petak 10:30 – 12:30 ZABOK: 21.02.2023. 18:15 - 20:15 (online) 14.03.2023. 17:15 – 19:15 (onsite)	
	<i>Telefon</i>	051/294-681
	<i>e-mail</i>	suzanam@fthm.hr
<i>Suradnik na predmetu</i>	<i>Ime i prezime</i>	dr. sc. Jelena Dorčić
	<i>Kabinet</i>	308
	<i>Konzultacije</i> OPATIJA: Utorak 15:00 - 17:00 Petak 12:30 – 14:30 ZABOK: 21.02.2023. 14:00 - 16:00 (online) 14.03.2023. 14:00 - 16:00 (onsite)	
	<i>Telefon</i>	051/ 294-239
	<i>e-mail</i>	jdorcic@fthm.hr

OPIS PREDMETA

Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je stjecanje znanja o konceptu zadovoljstva klijenta, te upoznavanje studenata s tehnikama, metodama i modelima za mjerenje i istraživanje ovih koncepata.

Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:

- 1. objasniti koncept zadovoljstva klijenta, očekivane vrijednosti i percipirane vrijednosti,*
- 2. primijeniti temeljne tehnike i metode za istraživanje i mjerenje zadovoljstva klijenata,*
- 3. kritički sagledati faze razvoja za ocjenjivanje i mjerenje zadovoljstva klijenta,*
- 4. analizirati i protumačiti podatke o zadovoljstvu gostiju u turizmu i hotelskoj industriji.*

Vrste izvođenja nastave

Predavanja i seminari



Obveze studenata i način vrednovanja obveza (povezivanje ishoda učenja, nastavnih metoda i ocjenjivanja)

<i>Vrsta aktivnosti</i>	<i>ECTS dodijeljen aktivnosti</i>	<i>Ishod učenja</i>	<i>Aktivnost studenta</i>	<i>Metoda ocjenjivanja</i>	<i>Bodovi (maximum po vrijednosti)</i>
Pohađanje nastave	1,2	1- 4	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Istraživački rad (IR)	0,4	1-4	Izrada samostalnog istraživačkog rada (<i>definiranje koncepata, analiza znanstvenog članka, ispitivanje virtualnog doživljaja, obrada i analiza podataka, predaja pisanog obrasca i prezentacija zadatka</i>)	Točnost prikupljenih i analiziranih podataka, način tumačenja izračunatih pokazatelja, prijedlozi za poboljšanje	26
Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)	0,9	1- 4	Priprema za periodičnu provjeru znanja	0-48 bodova Broj bodova po pojedinom kolokviju određuje nastavnik (ukupno dva kolokvija)	Ukupan zbroj 44 1. kolokvij 22 2. kolokvij 22
Završni ispit	0,5	1- 4	Priprema za završni ispit	0-30 bodova	30
Ukupno ECTS	3			Ukupno bodovi	100

Napomene i opis aktivnosti

Studenti mogu pristupiti polaganju završnog ispita ukoliko su ostvarili minimalno 75% prisutnosti na nastavi (redoviti studenti) i ukoliko sudjeluju u minimalno 35% aktivnosti ukupnog nastavnog procesa kojeg čine prethodno navedene aktivnosti.

Studenti (redoviti i izvanredni) tijekom semestra izrađuju individualni ISTRAŽIVAČKI RAD (IR) pod nazivom „Mjerenje virtualnog doživljaja“.

Faze izrade istraživačkog rada IR (26%) i bodovi:

1. *definiranje koncepata istraživanja (5%)*
2. *analiza znanstvenog članka (5%)*
3. *ispitivanje virtualnog doživljaja (prikupljanje primarnih podataka) (3%)*
4. *obrada i analiza prikupljenih podataka (3%)*
5. *prezentacija rezultata istraživanja u pismenom i usmenom obliku (10%)*

Istraživački rad (IR) se izrađuje u prethodno pripremljenim obrascima koje studenti preuzimaju putem sustava Merlin te predaju u terminima naznačenim u izvedbenom nastavnom planu. Svaki student odabire jedan virtualni doživljaj sa pripremljenog popisa koji će biti predmet istraživačkog rada.

Kolokviji i ispiti se izvode u pisanom obliku. Iz prvog kolokvija moguće je ostvariti 22%, iz drugog kolokvija 22%, te iz ispita (I., II., III., IV. ispitni rok) 30%. Studenti se za ispit pripremaju iz obvezne i dopunske literature te materijala dostupnih na mrežnoj stranici kolegija.

Kolokvij i ispiti se boduju sukladno Pravilniku o ocjenjivanju

Sustav ocjenjivanja

Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata na FMTU.

LITERATURA

Obvezna literatura

1. Marušić, M., Prebežec, D. & Mikulić, J. (2019). *Istraživanje turističkih tržišta* (2. izmjenjeno o dopunjeno izdanje). Zagreb: Ekonomski fakultet
2. Vranešević, T., Pandža Bajcs, I. & Mandić, M. (2018). *Upravljanje zadovoljstvom klijenata* (2. promijenjeno i prošireno izdanje). Zagreb: Accent.

Dopunska literatura

1. Grigoroudis, E. & Siskos, Y. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. New York: Springer Science and Business Media, LLC.
2. Hayes, B. E. (2007). *Measuring Customer Satisfaction: Surveys Design, Use and Statistical Analysis and Methods*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.
3. Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
4. Vavra, T. G. (1997). *Improving your Measurement of Customer Satisfaction: A Guide to Creating, Conducting, Analyzing and Reporting Customer Satisfaction Measurement Programs*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.
5. Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). *Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Način praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe predmeta

Kvaliteta održane nastave prati se u skladu s aktima Sveučilišta u Rijeci. U zadnjim tjednima nastave tekućega semestra provodit će se anonimna anketa u kojoj će studenti evaluirati kvalitetu održane nastave iz ovog predmeta.

ISPITNI ROKOVI

Raspored ispitnih rokova dostupan je na linku: : <https://www.fthm.uniri.hr/studiji/preddiplomski-sveucilisni-studij/ispiti>

DODATNE INFORMACIJE O PREDMETU

Način informiranja studenta

Studenti dobivaju obavijesti o kolegiju putem sustava Merlin i mrežnih stranica Fakulteta <https://www.fthm.uniri.hr/>, Redovita informiranost je osobna odgovornost studenta.

RASPORED NASTAVE

REDOVITI STUDIJ

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R. br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Grupa	Izvoditelj
1.	10.02.2023. 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>P0: Uvodno predavanje</i>	MOR	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Upute za izradu istraživačkog rada (IR) po fazama</i>	MOR	J. Dorčić
2.	24.02.2023. 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>P1: Uvod u koncept zadovoljstva klijenta P2: Koncept očekivane vrijednosti P3: Koncept spoznajne vrijednosti</i>	MOR	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Definiranje koncepata (predaja i prezentacija) Priprema za ispitivanje virtualnog doživljaja</i>	MOR	J. Dorčić
3.	03.03.2023. 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>P4: Sadržaj, proces i vrste istraživanja P5: Metode i tehnike istraživanja vrijednosti za klijente P6: Primarni podaci</i>	MOR	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Analiza znanstvenog članka (predaja i prezentacija)</i>	MOR	J. Dorčić
4.	10.03.2023. 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>KOLOKVIJ 1 P7: Uzorak i prikupljanje podataka P8: Istraživanje zadovoljstva klijenta P9: Mjerenje stavova</i>	MOR	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Ispitivanje virtualnog događaja (predaja i prezentacija zadatka) – 1. grupa</i>	MOR	J. Dorčić
5.	17.03.2023. 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>GOSTUJUĆE PREDAVANJE Primjena XR tehnologije u turizmu</i>	MOR	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Ispitivanje virtualnog događaja (predaja i prezentacija zadatka) – 2. grupa</i>	MOR	J. Dorčić

IZVANREDNI STUDIJ OPATIJA

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R.br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Izvoditelj
1.	14.02.2023. 15:30 – 18:15	<i>P - online</i>	<i>P0: Uvodno predavanje P1: Uvod u koncept zadovoljstva klijenta P2: Koncept očekivane vrijednosti P3: Koncept spoznajne vrijednosti P4: Sadržaj, proces i vrste istraživanja P5: Metode i tehnike istraživanja P6: Primarni podaci Priprema za prvi kolokvij</i>	S. Marković
	18:15-21:00	<i>S - online</i>	<i>Upute za izradu istraživačkog rada (IR) po fazama</i>	J. Dorčić
2.	17.03.2022. 16:00 – 18:30 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>KOLOKVIJ 1 P7: Uzorak i prikupljanje podataka P8: Istraživanje zadovoljstva klijenta P9: Mjerenje stavova Priprema za drugi kolokvij</i>	S. Marković



	18:30 – 21:00 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Predaja i prezentacija istraživačkog rada (IR)</i>	J. Dorčić
--	-----------------------------	-------------------	---	-----------