

## DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
<i>Naziv predmeta</i>	Upravljanje odnosima u turizmu i ugostiteljstvu	
<i>Studijski program</i>	Menadžment održivog razvoja	
<i>Smjer</i>		
<i>Godina studija</i>	3. godina	
<i>Status predmeta</i>	Obvezni	
<i>Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku</i>	ne	
<i>Mrežna stranica predmeta</i>	<a href="https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=156825">https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=156825</a>	
<i>Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave</i>	<i>ECTS koeficijent opterećenja studenata</i>	6
	<i>Broj sati (P+V+S)</i>	60 (30+0+30)
<i>Nositelj predmeta</i>	<i>Ime i prezime</i>	dr.sc. Marina Laškarin Ažić
	<i>Kabinet</i>	306
	<i>Konzultacije</i> OPATIJA: Ponedjeljak 10,00 – 12,00 Četvrtak 15,00 – 17,00	
	<i>Telefon</i>	294-689
	<i>e-mail</i>	marinal@fthm.hr
<i>Suradnik na predmetu</i>	<i>Ime i prezime</i>	
	<i>Kabinet</i>	
	<i>Telefon</i>	
	<i>e-mail</i>	
OPIS PREDMETA		
<b>Ciljevi predmeta</b>		
Cilj predmeta je ukazati na značaj upravljanja odnosima u turizmu i ugostiteljstvu te upoznati studente s četiri razine odnosa: odnosi s gostima (B2C), odnosi s partnerima i dobavljačima (B2B), odnosi s radnicima (B2E), odnosi s državom (B2G).		
<b>Očekivani ishodi učenja za predmet</b>		
<p>Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objasniti razine odnosa i njihov značaj za organizaciju</li> <li>2. Analizirati i samostalno obrazložiti prednosti održavanja odnosa na svim razinama</li> <li>3. Primijeniti tehnike pregovaranja</li> <li>4. Samostalno provesti istraživanje o odnosima</li> <li>5. Kritički prosuditi rezultate istraživanja</li> </ol>		
<b>Vrste izvođenja nastave</b>		
Redovito pohađanje nastave, istraživački rad i završni pismeni ispit.		

<b>Obveze studenata i način vrednovanja obveza (povezivanje ishoda učenja, nastavnih metoda i ocjenjivanja)</b>					
<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	2	1-5	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Istraživanje	1,5	4,5	pisanje istraživačkog zadatka i rasprava o temi	11 % (za PPP) 11% (za izradu zadatka – pismeni dio)	22
Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)	1,5	1-5	Priprema za periodičnu provjeru znanja	24 % po kolokviju	1. kolokvij 24 2. kolokvij 24
Završni ispit	1	1-5	Priprema za završni ispit	0-30 bodova	30
<b>Ukupno ECTS</b>	6			<b>Ukupno bodovi</b>	100
<b>Napomene i opis aktivnosti</b>					
<p>Istraživački zadatak sastoji od 2 dijela: 1. dio: Pismeni u wordu (max % 11) i PPP (max % 11).            Studenti imaju 2 opcije: samostalno istraživanje ili analizu 2 hotela prateći postavljene kriterije.            Nakon odabira, studenti su dužni pripremiti pismeni dio zadatka i PPP. Rok predaje je 1 dan prije datuma prezentiranja rada.            Svaki kolokvij (2) i završni ispit se sastoji od 10 otvorenih pitanja.</p>					
<b>Sustav ocjenjivanja</b>					
Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata na FMTU.					
<b>LITERATURA</b>					
<b>Obvezna literatura</b>					
Laškarin Ažić, M. (2018.). Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.					
<b>Dopunska literatura</b>					
1. Lewicki, R., Saunders, D.M. & Barry, B. (2009). Pregovaranje. Zagreb: MATE. 2. Galičić, V. & Laškarin, M. (2015). Principi i praksa turizma i hotelijerstva. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.					
<b>Način praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe predmeta</b>					

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

#### Za preddiplomski studij:

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

#### Za diplomski studij:

Raspored ispitnih rokova dostupan je na linku: <https://www.fthm.uniri.hr/studiji/diplomski-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.	C1 2.3.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Uvodno predavanje	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Podjela tema praktičnog zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
2.	C1 9.3.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Vrste odnosa u TIU i važnost njihovog upravljanja	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
3.	C1 16.3.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Vrste i osobine gostiju	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
4.	C1 23.3.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Upravljanje odnosima s gostima (Gost predavač)	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
5.	C1 30.3.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Kreiranje doživljaja za goste	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
6.	C1 6.4.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Vrste komunikacija s korisnicima usluga	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić

7.	C1 13.4.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	1. kolokvij	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
8.	C1 20.4.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Primjena modernih alata u upravljanju odnosima s gostima	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
9.	C1 27.4.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Metode rješavanja nezadovoljstva gostiju	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
10.	C1 4.5.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Interni marketing	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
11.	C1 11.5.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Prodajne i pregovaračke vještine	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
12.	C1 18.5.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Gost predavač	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
13.	C1 25.5.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Organizacijska kultura	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
14.	C1 1.6.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	2. Kolokvij	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić
15.	C1 8(10).6.2023. 11,30–12,15P 12,15–13,00S	P	Sistematizacija- zaključno predavanje	MUH	M. Laškarin Ažić
		S	Prezentacija zadatka	MUH	M. Laškarin Ažić

### 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.	08.03.2023. 16,15-18,15 18,30-20,45	ONLINE	Uvodno predavanje. Vrste odnosa u TIU i važnost njihovog upravljanja. Vrste i osobine gostiju. Kreiranje doživljaja za goste. Vrste komunikacija	M. Laškarin Ažić
		ONLINE	Podjela tema	M. Laškarin Ažić
2.	1.4.2023. B5 16,15-18,15 18,30-20,45	ONSITE	<b>1. kolokvij</b>	M. Laškarin Ažić
		ONSITE	Prezentacija istraživanja	M. Laškarin Ažić
3.	19.4.2023.	ONSITE	Upravljanje odnosima na primjeru hotela	M. Laškarin

	B5 16,15-18,15 18,30-20,45		Liburnije	Ažić
		ONSITE	prezentacija istraživanja	M. Laškarin Ažić
4.	10.5.2023. 16,15-18,15 18,30-20,45	ONLINE	Primjena modernih alata u upravljanju odnosima s gostima. Metode rješavanja nezadovoljstva gostiju. Interni marketing. Prodajne i pregovaračke vještine. Organizacijska kultura	M. Laškarin Ažić
		ONLINE	Prezentacija istraživanja	M. Laškarin Ažić
5.	01.06. 2023. A3 16,15-18,15 18,30-20,45	ONSITE	<b>2. kolokvij</b>	M. Laškarin Ažić
		ONSITE	Prezentacija istraživanja	M. Laškarin Ažić