



Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Doc. dr. sc. Marina Laškarin Ažić	
Naziv predmeta	Upravljanje odnosima u turizmu i ugostiteljstvu	
Studijski program	Preddiplomski sveučilišni studij "Menadžment održivog razvoja"	
Status predmeta	Obvezatan	
Godina	3.	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	6 ECTS-a
	Broj sati (P+V+S)	60 (30+0+30)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

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).

1.2. Uvjeti za upis predmeta

Nema.

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:

1. Objasniti razine odnosa i njihov značaj za organizaciju
2. Analizirati i samostalno obrazložiti prednosti održavanja odnosa na svim razinama
3. Primijeniti tehnike pregovaranja
4. Samostalno provesti istraživanje o odnosima
5. Kritički prosuditi rezultate istraživanja

1.4. Sadržaj predmeta

Trendovi razvoja koji utječu na poslovne odnose u turizmu i ugostiteljstvu. Razine odnosa. Poslovno pregovaranje. Interkulturalna komunikacija u organizaciji. Profili i osobine sugovornika. Istraživanje odnosa u turizmu i ugostiteljstvu. Oblici elektroničkog poslovanja. Upravljanje nezadovoljstvom u poslovnom okruženju. Kreativni pristup upravljanju odnosima. Zadovoljstvo i lojalnost.

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci
	<input 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 type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> istraživački rad

1.6. Komentari

1.7. Obveze studenata

Redovito pohađanje nastave, vježbe i završni pismeni ispit.



1.8. Praćenje¹ rada studenata							
Pohađanje nastave	2	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	1,0	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	1,5
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	1,5	Referat		Praktični rad	
Portfolio		Samostalni zadatak	1,5				
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. Laškarić Ažić, M. (2018.). Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.							
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)							
1. Lewicki, R., Saunders, D.M. & Barry, B. (2009). Pregovaranje. Zagreb: MATE. 2. Galičić, V. & Laškarić, M. (2015). Principi i praksa turizma i hotelijerstva. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.							
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>
Laškarić Ažić, M. (2018.). Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.						e-udžbenik	
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.							

¹ **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.