

## DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
<b>Naziv predmeta</b>	<b>ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENTA</b>	
<b>Studijski program</b>	Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu	
<b>Smjer</b>	Menadžment u turizmu Menadžment u hotelijerstvu	
<b>Godina studija</b>	4. godina	
<b>Status predmeta</b>	Izborni	
<b>Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku</b>	Ne	
<b>Mrežna stranica predmeta</b>	<a href="https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=156609">https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=156609</a>	
<b>Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave</b>	<b>ECTS koeficijent opterećenja studenata</b>	3
	<b>Broj sati (P+V+S)</b>	15+0+15
<b>Nositelj predmeta</b>	<b>Ime i prezime</b>	<b>prof. dr. sc. Suzana Marković</b>
	<b>Kabinet</b>	209
	<b>Konzultacije</b> 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)	
	<b>Telefon</b>	051/294-681
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:suzanam@fthm.hr">suzanam@fthm.hr</a>
	<b>Suradnik na predmetu</b>	
<b>Ime i prezime</b>	<b>Ime i prezime</b>	<b>dr. sc. Jelena Dorčić</b>
	<b>Kabinet</b>	308
	<b>Konzultacije</b> 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)	
	<b>Telefon</b>	051/ 294-239
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:jdorcic@fthm.hr">jdorcic@fthm.hr</a>
	<b>OPIS PREDMETA</b>	
<b>Ciljevi predmeta</b>		
Cilj predmeta je stjecanje znanja o konceptu zadovoljstva klijenta, te upoznavanje studenata s tehnikama, metodama i modelima za mjerenje i istraživanje ovih koncepata.		
<b>Očekivani ishodi učenja za predmet</b>		
<p>Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>objasniti koncept zadovoljstva klijenta, očekivane vrijednosti i percipirane vrijednosti,</li> <li>primijeniti temeljne tehnike i metode za istraživanje i mjerenje zadovoljstva klijenata,</li> <li>kritički sagledati faze razvoja za ocjenjivanje i mjerenje zadovoljstva klijenta,</li> <li>analizirati i protumačiti podatke o zadovoljstvu gostiju u turizmu i hotelskoj industriji.</li> </ol>		
<b>Vrste izvođenja nastave</b>		
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
<b>Ukupno ECTS</b>	3			<b>Ukupno bodovi</b>	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 Bajs, 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.	<b>10.02.2023.</b> 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>P0: Uvodno predavanje</i>	MUT MUH	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Upute za izradu istraživačkog rada (IR) po fazama</i>	MUT MUH	J. Dorčić
2.	<b>24.02.2023.</b> 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>	MUT MUH	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>	MUT MUH	J. Dorčić
3.	<b>03.03.2023.</b> 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>	MUT MUH	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Analiza znanstvenog članka (predaja i prezentacija)</i>	MUT MUH	J. Dorčić
4.	<b>10.03.2023.</b> 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>	MUT MUH	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Ispitivanje virtualnog događaja (predaja i prezentacija zadatka) – 1. grupa</i>	MUT MUH	J. Dorčić
5.	<b>17.03.2023.</b> 8:00 – 10:15 Dvorana B7	<i>P - onsite</i>	<i>GOSTUJUĆE PREDAVANJE Primjena XR tehnologije u turizmu</i>	MUT MUH	S. Marković
	10:15 – 12:30 Dvorana B7	<i>S - onsite</i>	<i>Zadatak – Ispitivanje virtualnog događaja (predaja i prezentacija zadatka) – 2. grupa</i>	MUT MUH	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.	<b>14.02.2023.</b> 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.	<b>17.03.2022.</b> 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	<i>S - onsite</i>	<i>Predaja i prezentacija istraživačkog rada (IR)</i>	J. Dorčić

	Dvorana B7			
<b>IZVANREDNI STUDIJ ZABOK</b>				
Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:				
R.br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Izvoditelj
1.	<b>21.02.2023.</b> 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.	<b>14.03.2023.</b> 14:30 – 17:15 Dvorana D1L	<i>P - onsite</i>	KOLOKVIJ 1 <i>P7: Uzorak i prikupljanje podataka P8: Istraživanje zadovoljstva klijenta P9: Mjerenje stavova Priprema za drugi kolokvij</i>	S. Marković
	17:15 – 20:00 Dvorana D1L	<i>S - onsite</i>	<i>Predaja i prezentacija istraživačkog rada (IR)</i>	J. Dorčić