

## DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
<i>Naziv predmeta</i>	<b>ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENTA</b>	
<i>Studijski program</i>	Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu	
<i>Smjer</i>	Menadžment u turizmu Menadžment u hotelijerstvu	
<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>	<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>	
<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>	<b>prof. dr. sc. Suzana Marković</b>
	<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>	<a href="mailto:suzanam@fthm.hr">suzanam@fthm.hr</a>
	<i>Suradnik na predmetu</i>	
<i>Ime i prezime</i>	<i>Ime i prezime</i>	<b>dr. sc. Jelena Dorčić</b>
	<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>	<a href="mailto:jdorcic@fthm.hr">jdorcic@fthm.hr</a>

### OPIS PREDMETA

#### Ciljevi predmeta

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.

#### Očekivani ishodi učenja za predmet

*Opće kompetencije:* (a) ovladavanje teorijskim spoznajama iz cjelina koje se izučavaju na predmetu, (b) osposobljavanje za samostalan i timski istraživački rad, (c) proširivanje i primjenjivanje usvojenih znanja, koncepata i modela u istraživanju i mjerenju zadovoljstva klijenata u turizmu i hotelskoj industriji, te u drugim uslužnim djelatnostima, (d) razvijanje vještine primjene i analize mjernih instrumenata, vještine odabira odgovarajućih statističkih metoda i tumačenje dobivenih rezultata statističke analize. *Specifične kompetencije:* (a) sposobnost provođenja istraživačkih zadataka na terenu, (b) unapređivanje vještina timskog rada i komuniciranja putem rada na zajedničkim i individualnim projektima, (c) analiziranje prikupljenih podataka, te tumačenje izračunatih statističkih pokazatelja.

<b>Vrste izvođenja nastave</b>					
Predavanja i seminari					
<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	1	1- 4	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Istraživački rad (IR)	0,8	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)	0,8	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	0,4	1- 4	Priprema za završni ispit	0-30 bodova	30
<b>Ukupno ECTS</b>	<b>3</b>			<b>Ukupno bodovi</b>	<b>100</b>

### **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>	KOLOKVIJ 1 <i>P7: Uzorak i prikupljanje podataka</i> <i>P8: Istraživanje zadovoljstva klijenta</i> <i>P9: Mjerenje stavova</i> <i>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

### IZVANREDNI STUDIJ ZABOK

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</i> <i>P1: Uvod u koncept zadovoljstva klijenta</i> <i>P2: Koncept očekivane vrijednosti</i> <i>P3: Koncept spoznajne vrijednosti</i> <i>P4: Sadržaj, proces i vrste istraživanja</i> <i>P5: Metode i tehnike istraživanja</i> <i>P6: Primarni podaci</i> <i>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</i> <i>P8: Istraživanje zadovoljstva klijenta</i> <i>P9: Mjerenje stavova</i> <i>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