



## Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Izv. prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović	
Naziv predmeta	Menadžment kvalitete	
Studijski program	Preddiplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu“	
Status predmeta	Obvezni	
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

Upoznati studente sa teorijim i načelima sustava upravljanja kvalitetom i osposobiti ih za planiranje aktivnosti implementacije sustava upravljanja kvalitetom.

#### 1.2. Uvjeti za opis predmeta

Nema.

#### 1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:

1. Interpretirati teoriju upravljanja potpunom kvalitetom (TQM)
2. Predložiti i obrazložiti aktivnosti potrebne za implementaciju sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima norme ISO 9001:2015 u organizacijske sustave
3. Demonstrirati primjenu sustava upravljanja kvalitetom za turističke destinacije (IQM)
4. Opisati i objasniti motive za implementaciju sustava kvalitete u organizacijske sustave i turističke destinacije
5. Analizirati rezultate primjene sustava upravljanja kvalitetom

#### 1.4. Sadržaj predmeta

Pojam i razvoj teorije kvalitete. Utemeljitelji kvalitete. Pojam i značenje TQM-a. Načela TQM-a. Standardizacija sustava upravljanja kvalitetom. Sustav upravljanja kvalitetom - ISO 9001:2015. Upravljanje rizicima. Audit sustava kvalitete. Provedba internog audita. Rezultati primjene TQM-a. Alati za upravljanje kvalitetom. Upravljanje kvalitetom u uslužnom sektoru. Standardi i oznake kvalitete u turizmu i ugostiteljstvu. Integralno upravljanje kvalitetom (IQM). Mjerenje i ocjenjivanje kvalitete turističke destinacije.

#### 1.5. Vrste izvođenja nastave

- |                                                          |                                                       |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> predavanja           | <input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci |
| <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> mentorski rad     |
| <input type="checkbox"/> terenska nastava                | <input type="checkbox"/> ostalo                       |

#### 1.6. Komentari

#### 1.7. Obveze studenata

Redovito pohađanje nastave, projekt, završni ispit.



<b>1.8. Praćenje<sup>1</sup> rada studenata</b>							
Pohađanje nastave	2,0	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	1,0	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt	1,5	Kontinuirana provjera znanja	1,5	Referat		Praktični rad	
Portfolio							
<b>1.9. Postupak i primjeri vrednovanja ishoda učenja tijekom nastave i na završnom ispitu</b>							
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.							
<b>1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</b>							
1. Lazibat, T. (2009). Upravljanje kvalitetom. Zagreb: Znanstvena knjiga. (odabrana poglavlja) 2. Nastavni tekst u pripremi. (Vrtodušić Hrgović)							
<b>1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</b>							
1. Oakland, J.S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence- text with cases (4th ed.). London, New York: Routledge Taylor and Francis Group. 2. World Tourism Organization (2017). Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations. Madrid: UNWTO. 3. Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i terminološki rječnik (ISO 9000:2015; EN ISO 9000:2015). 4. Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi (ISO 9001:2015; EN ISO 9001:2015).							
<b>1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj studenata koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu</b>							
<i>Naslov</i>						<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj studenata</i>
Lazibat, T. (2009). Upravljanje kvalitetom. Zagreb: Znanstvena knjiga. (odabrana poglavlja)						32	
<b>1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</b>							
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.							

<sup>1</sup> **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.