

OPĆE INFORMACIJE								
Nositelj kolegija	Izv. prof. dr. sc. Marina Laškarin Ažić							
Naziv kolegija	Upravljanje odnosima u turizmu i ugostiteljstvu							
Studijski program	Sveučilišni prijediplomski studij „Menadžment održivog razvoja“							
Status kolegija	Obvezni							
Godina	3.							
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS bodovi			6 ECTS-a				
	Broj sati (P+V+S)			60 (30+0+30)				
OPIS KOLEGIJA								
1.1. Ciljevi kolegija								
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 kolegija								
Nema								
1.3. Očekivani ishodi učenja za kolegij								
<p>Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> Objasniti razine odnosa i njihov značaj za organizaciju Analizirati i samostalno obrazložiti prednosti održavanja odnosa na svim razinama Primijeniti tehnike pregovaranja Samostalno provesti istraživanje o odnosima Kritički prosuditi rezultate istraživanja 								
1.4. Sadržaj kolegija								
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 (staviti X)	<input checked="" type="checkbox"/>	predavanja	<input type="checkbox"/>	seminari i radionice	<input type="checkbox"/>	samostalni zadaci	<input type="checkbox"/>	multimedija i mreža
	<input type="checkbox"/>	vježbe	<input type="checkbox"/>	obrazovanje na dalji	<input type="checkbox"/>	laboratorij	<input type="checkbox"/>	mentorski rad
	<input checked="" type="checkbox"/>	terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/>	istraživački rad				
1.6. Obveze studenata								
Redovito pohađanje nastave, vježbe i završni pismeni ispit.								
1.7. Praćenje rada studenata (dodati X uz odgovarajući oblik praćenja)								
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				
1.8. Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu							
Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o studiju i studiranju na FMTU. Za svaki kolegij izrađuje se detaljni izvedbeni nastavni plan kojim se usklađuju aktivnosti, studentsko opterećenje, ishodi učenja i metode ocjenjivanja.							
1.9. Obvezna literatura i broj primjeraka u odnosu na broj studenata koji trenutačno pohađaju nastavu na kolegiju							
Naslov				Broj primjeraka		Broj studenata	
Laškarin Ažić, M. (2018.). Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.				e-udžbenik		30	
1.10. Dopunska literatura							
<ol style="list-style-type: none"> 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. 							
1.11. 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 za kvalitetu Sveučilišta u Rijeci i Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.							

