

Naziv projekta / Project title	HR: Primjena TQM-a u hotelijerstvu – učinci na poslovanje EN: TQM implementation in hospitality - impact on performance
Šifra projekta / Project code	ZIP-FMTU-017-11-2022
Znanstveno područje, polje i grana / Scientific area, field and branch	Društvene znanosti / Ekonomija / Organizacija i menadžment Social Sciences / Economics / Organization and Management
Vrsta istraživanja / Type of research	Primijenjeno istraživanje Primary research
Vrijeme trajanja istraživanja / Duration of the research	11.2022. – 11.2023.
Vrijednost projekta / Project value	2.057,20 EUR 15.500,00 HRK
Izvor financiranja / Source of funding	Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
Ključne riječi / Keywords	TQM; hotelijerstvo; prakse TQM-a ; rezultati poslovanja TQM; Hotel Industry; TQM Practices; Business Results
Sažetak	HR: Globalizacija tržišta i sve zahtjevniji kupci doveli su do snažne konkurencije na tržištu, koja je usmjerila ponuđače proizvoda i usluga da svoje poslovne sustave temelje upravo na očekivanjima i potrebama kupca, odnosno da njegove zahtjeve ugrade u svaki segment poslovanja. Sustavnu primjenu ovih ideja, omogućila je filozofija upravljanja i vođenja poslovnih sustava – Upravljanje potpunom kvalitetom (TQM). Iako su se sustavi upravljanja kvalitetom primarno razvili u proizvodnim poduzećima, ubrzo su prepoznate prednosti ovog načina upravljanja, što je utjecalo na njihovu primjenu i u uslužnom sektoru, a time i u hotelijerstvu. Budući da i dalje postoje oprečna stajališta u pogledu utjecaja TQM-a na poslovanje ovo istraživanje ima za cilj utvrditi razinu primjene TQM praksi u hotelskim poduzećima te ispitati povezanost pojedine razine primjene i rezultata poslovanja s posebnim naglaskom na financijske i nefinancijske pokazatelje. Također cilj je ispitati i identificirati koje prakse TQM-a imaju najznačajnije učinke na rezultate poslovanja. Doprinos se ovog istraživanja očituje u identifikaciji TQM praksi u hotelijerstvu te u proširivanju spoznaja o njihovoj važnosti.
Summary	EN: Market globalisation and increasingly demanding customers have led to fierce market competition, which has led product/service providers to base their business systems on customer needs and expectations i.e. to incorporate customer requirements into every segment of business. Total Quality Management (TQM), a philosophy of managing and running business systems, makes it possible to systematically implement these ideas. Although TQM was initially developed in manufacturing companies, the advantages of this approach to management were soon recognized, leading to its application in the service sector and consequently in the hotel industry. Since there are still opposite opinions regarding the impact of TQM on performance, this research aims to determine the implementation level of TQM practices in hotel companies and examine the relationship between each implementation level and performance, with the emphasis on financial and non-financial indicators. It also aims to examine and identify TQM practices that have the greatest impact on hotel performance. The contribution of this research arises from the identification of TQM practices in the hotel industry as well as from expanding knowledge on their importance.

<i>Voditelj/ica projekta / Project leader</i>	Ana-Marija Vrtodušić Hrgović, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
<i>Članovi tima / Team members</i>	Ines Milohnić, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management
	Ema Petaković, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu University of Rijeka, Faculty of Tourism and Hospitality Management