

OPĆE INFORMACIJE		
Nositelj kolegija	Prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović	
Naziv kolegija	Menadžment kvalitete	
Studijski program	Sveučilišni prijediplomski studij „Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu“	
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		
Upoznati studente sa teorijom i načelima sustava upravljanja kvalitetom i osposobiti ih za planiranje aktivnosti implementacije sustava upravljanja kvalitetom.		
1.2. Uvjeti za upis kolegija		
Nema		
1.3. Očekivani ishodi učenja za kolegij		
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 kolegija		
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 (staviti X)	☒ predavanja ☒ seminari i radionice ☐ vježbe ☐ obrazovanje na dalji ☐ terenska nastava	☒ samostalni zadaci ☐ multimedija i mreža ☐ laboratorij ☒ mentorski rad ☐ ostalo

1.6. Obveze studenata							
Redovito pohađanje nastave, projekt, završni ispit							
1.7. Praćenje rada studenata (dodati X uz odgovarajući oblik praćenja)							
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							
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			
1. Lazibat, T. (2009). Upravljanje kvalitetom. Zagreb: Znanstvena knjiga. (odabrana poglavlja)		32		50			
2. Nastavni tekst u pripremi. (Vrtodušić Hrgović)		32		50			
1.10. Dopunska literatura							
1. Oakland, J.S., Oakland R.J., Turner M.A. (2021). Total Quality Management and Operational Excellence- text with cases, Fifth Edition. 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).							
5. Turističke i srodne usluge – Hoteli – Zahtjevi za usluge, ISO 22483:2020 (2022) peto izdanje, Zagreb: Hrvatski zavod za norme.							
6. Turističke i srodne usluge – Sustav upravljanja održivošću za smještajne kapacitete – Zahtjevi za usluge, ISO 21401:2018 (2019) prvo izdanje, Zagreb: Hrvatski zavod za norme.							
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.