

OPĆE INFORMACIJE		
Nositelj kolegija	prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović	
Naziv kolegija	Modeli sustava kvalitete	
Studijski program	Diplomski sveučilišni studij "Marketing u turizmu"	
Status kolegija	Izborni	
Godina	1.	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	3 ECTS-a
	Broj sati (P+V+S)	30 (15+0+15)
OPIS KOLEGIJA		
1.1. Ciljevi kolegija		
Upoznati studente s modelima sustava kvalitete i osposobiti ih za njihovu primjenu u poslovnoj praksi.		
1.2. Uvjeti za upis kolegija		
Nema.		
1.3. Očekivani ishodi učenja za kolegij		
Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban: 1. Objasniti i usporediti modele sustava kvalitete 2. Interpretirati načela sustava upravljanja kvalitetom i načela poslovne izvrsnosti 3. Predložiti i obrazložiti aktivnosti potrebne za implementaciju načela poslovne izvrsnosti u turističke i hotelske tvrtke 4. Interpretirati ključne faze i pristupe u procesu samoprocjene 5. Kritički prosuđivati utjecaj procesa samoprocjene na poslovanje		
1.4. Sadržaj kolegija		
Pojam i načela sustava upravljanja kvalitetom. Pojam i načela poslovne izvrsnosti. Kvaliteta i konkurentnost. EFQM model poslovne izvrsnosti. Malcolm Baldrige nagrada za kvalitetu. Demingova nagrada za kvalitetu. Standard ISO 9001 i modeli poslovne izvrsnosti. Provedba samoprocjene. Pristupi samoprocjeni. Poslovna izvrsnost i društvena odgovornost.		
1.5. Vrste izvođenja nastave (staviti X)	☒ predavanja ☒ seminari i radionice ☐ vježbe ☐ obrazovanje na daljinu ☒ 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		

Pohađanje nastave	1,0	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	0,5	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt	0,7	Kontinuirana provjera znanja	0,8	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
Oslić, I. (2008). Kvaliteta i poslovna izvrsnost – pristupi i modeli. Zagreb: M.E.P. Consult.	6	
Nastavni tekst u pripremi (Vrtodušić Hrgović).		

1.10. Dopunska literatura

1. Bruhn M. (2023) Quality Management for Services Handbook for Successful Quality Management. Principles – Concepts – Methods, Springer.
2. 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
3. Kiran, D.R. (2017) Total Quality Management – Key Concepts and Case Studies, BS Publications
4. Goetsch, D.L. & Davis, S.B. (2014). Quality Management for Organizational Excellence – Introduction to Total Quality (7th ed.). Essex: Pearson Education Limited

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.