

DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
Naziv predmeta	MJERENJE KVALITETE DOŽIVLJAJA	
Studijski program	<i>Diplomski studij „Menadžment u hotelijerstvu“</i>	
Smjer	Strateški menadžment u hotelijerstvu Poslovni menadžment u hotelijerstvu	
Godina studija	1. godina	
Status predmeta	Obvezni	
Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku	Ne	
Mrežna stranica predmeta	https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=135234	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	6
	Broj sati (P+V+S)	30+0+30
Nositelj predmeta	Ime i prezime	prof. dr. sc. SUZANA MARKOVIĆ
	Kabinet	209
	Konzultacije OPATIJA Utorak 09:30 – 11:30 Srijeda 18.45 – 20.45	
	Telefon	051/294-681
	e-mail	suzanam@fthm.hr
Suradnik na predmetu	Ime i prezime	dr. sc. JELENA DORČIĆ
	Kabinet	308
	Konzultacije OPATIJA Utorak 13:00 – 15:00 Srijeda 15:00 – 17:00	
	Telefon	051/294-239
	e-mail	jdorcic@fthm.hr

OPIS PREDMETA

Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je upoznati studente sa specifičnostima koncepta kvalitete doživljaja u turističkoj i hotelskoj industriji i stjecanje znanja o tehnikama, metodama i modelima za dizajniranje, upravljanje i mjerenje kvalitete doživljaja.

Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:

1. *Kritički prosuđivati koncepte iz područja mjerenja kvalitete doživljaja u turističkoj i hotelskoj industriji i drugim uslužnim djelatnostima*
2. *Pravilno odabrati tehnike, metode, modele i ljestvice za mjerenje kvalitete doživljaja*
3. *Vrednovati postojeće turističke doživljaje i predložiti nove doživljaje u cilju unapređenja konkurentnosti i kvalitete poduzeća ili turističke destinacije*

4. Osmisliti temu i nacrt istraživanja, izgraditi ljestvicu za mjerenje kvalitete doživljaja, prikupiti i analizirati prikupljene podatke primjenom metoda kvalitativne i kvantitativne analize
5. Provesti kvantitativno i kvalitativno istraživanje
6. Donositi zaključke i prezentirati rezultate vlastitog istraživanja, te ih usporediti s prethodnim istraživanjima

Vrste izvođenja nastave

Predavanja i seminari

Obveze studenata i način vrednovanja obveza (povezivanje ishoda učenja, nastavnih metoda i ocjenjivanja)

<i>Vrsta aktivnosti</i>	<i>ECTS dodijeljen aktivnosti</i>	<i>Ishod učenja</i>	<i>Aktivnost studenta</i>	<i>Metoda ocjenjivanja</i>	<i>Bodovi (maximum po vrijednosti)</i>
Pohađanje nastave	2	1 - 5	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Istraživački rad (IR)	1,5	1 - 5	Izrada samostalnog istraživačkog rada (IR)	Kvaliteta napisanog teorijskog dijela rada i opisa metodologije istraživanja, točnost prikupljenih i analiziranih podataka, način tumačenja izračunatih pokazatelja, kvaliteta zaključaka, usmeno izlaganje rada	30
Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)	1,5	1 - 5	Priprema za periodičnu provjeru znanja	0 - 45 bodova Broj bodova po pojedinom kolokviju određuje nastavnik (ukupno 2 kolokvija)	Ukupan zbroj 40 1. kolokvij - 20 2. kolokvij - 20
Završni ispit	1,0	1 - 5	Priprema za završni ispit	0 - 30 bodova	30
Ukupno ECTS	6			Ukupno bodovi	100

Napomene i opis aktivnosti

Studenti mogu pristupiti polaganju završnog ispita ukoliko su ostvarili minimalno 75% prisutnosti na nastavi (redoviti studenti) i ukoliko sudjeluju u minimalno 35% aktivnosti ukupnog nastavnog procesa kojeg čine prethodno navedene aktivnosti.



Studenti (redoviti i izvanredni) tijekom semestra izrađuju individualni ISTRAŽIVAČKI RAD (IR) pod nazivom „Mjerenje kvalitete doživljaja“.

Iz IR moguće je prikupiti ukupno 30%. Faze izrade IR i bodovi:

1. Definiranje teme i koncepta rada (3%)
2. Definiranje temeljnih pojmova (2%)
3. Izrada pregleda dosadašnjih istraživanja i kritički osvrt (3%)
4. Izrada anketnog upitnika (3%)
5. Prikupljanje podataka (3%)
6. Obrada i analiza prikupljenih podataka (3%)
7. Prezentacija rezultata teorijskog i empirijskog istraživanja (3%)
8. Prezentacija IR (10%)

IR se izrađuje prema pripremljenim uputama za izradu IR koje studenti preuzimaju putem sustava Merlin te predaju u terminima naznačenim u izvedbenom nastavnom planu. Svaki student odabire jedan turistički doživljaj te temeljem detaljnih uputa izrađuje IR po fazama.

IR se predaje u pisanom obliku, izrađuje se prezentacija IR, te IR usmeno prezentira.

Kolokviji i ispiti se izvode u pisanom obliku. Iz prvog kolokvija moguće je ostvariti 20%, iz drugog kolokvija 20%, te iz ispita (I., II., III., IV. ispitni rok) 30%.

Studenti se za ispit pripremaju iz obvezne i dopunske literature te materijala dostupnih na mrežnoj stranici kolegija.

Kolokvij i ispiti se boduju sukladno Pravilniku o ocjenjivanju.

Sustav ocjenjivanja

Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata na FMTU.

LITERATURA

Obvezna literatura

1. Marković, S. (2022). Mjerenje kvalitete doživljaja. (e-PREDAVANJA na Merlinu)
2. Dorčić, J. (2022). Mjerenje kvalitete doživljaja. (e-SEMINARI na Merlinu)
3. Horvat, J. & Mijoč, J. (2019). Istraživački SPaSS. Zagreb: Naklada ljevak.
4. Marušić, M., Prebežac, D. & Mikulić, J. (2019). Istraživanje turističkih tržišta (2. izmijenjeno i dopunjeno izdanje). Zagreb: Ekonomski fakultet
5. Vranešević, T., Pandža Bajs, I. & Mandić, M. (2018). Upravljanje zadovoljstvom klijenata (2. promjenjeno i dopunjeno izdanje). Zagreb: Accent

Dopunska literatura

1. Brotherton, B. (2017). Researching Hospitality and Tourism. SAGE
2. Cai, L. A., & Alaedini, P. (Eds.). (2018). Quality services and experiences in hospitality and tourism. Emerald Group Publishing
3. Dixit, S. K. (Ed.). (2020). The Routledge handbook of tourism experience management and marketing. Routledge
4. Fyall, A., Legohérel, P., Frochot, I., & Wang, Y. (2019). Marketing for Tourism and Hospitality: Collaboration, Technology and Experiences. Routledge
5. Gursoy, D., Uysal, M., Sirakaya-Turk, E., Ekinci, Y., Baloglu, S. (2015). Handbook of Scales in Tourism and Hospitality Research. CABI
6. Malhotra, N. K. & Birks, N. K. (2020). Marketing Research: An Applied Approach. Prentice Hall
7. Matthews, B., Ross, L. (2010). Research Methods: A practical guide for the social sciences. Pearson
8. Nunan, D., Burks, D. F., Malhotra, N. K. (2020). Marketing Research. Pearson

9. Prebensen, N. K., Chen, J. S., & Uysal, M. S. (Eds.) (2018). Creating experience value in tourism (2nd edition). CABI
10. Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2009). Research Methods for Business Students. Prentice Hall
11. Thomas, G. (2017). How to do your research project: A guide for students. SAGE

Način praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe predmeta

Kvaliteta održane nastave prati se u skladu s aktima Sveučilišta u Rijeci. U zadnjim tjednima nastave tekućega semestra provodit će se anonimna anketa u kojoj će studenti evaluirati kvalitetu održane nastave iz ovog predmeta.

ISPITNI ROKOVI

Raspored ispitnih rokova dostupan je na linku: <https://www.fthm.uniri.hr/studiji/diplomski-sveucilisni-studij/ispiti>

DODATNE INFORMACIJE O PREDMETU

Način informiranja studenta

Studenti dobivaju obavijesti o kolegiju putem sustava Merlin i mrežnih stranica Fakulteta <https://www.fthm.uniri.hr/>, Redovita informiranost je osobna odgovornost studenta.

RASPORED NASTAVE

REDOVITI STUDI

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R. br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Grupa	Izvoditelj
1.	05.10.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	Uvodno predavanje	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Osnovne informacije o izradi istraživačkog rada (IR)</i>	MUH	Jelena Dorčić
2.	12.10.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P1: Ekonomija usluga	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Definiranje teme i koncepta rada</i>	MUH	Jelena Dorčić
3.	19.10.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P2: Ekonomija doživljaja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Definiranje teme i koncepta rada - korekcije</i>	MUH	Jelena Dorčić
4.	26.10.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P3: Koncept turističkog doživljaja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Pretraživanje literature</i>	MUH	Jelena Dorčić

5.	02.11.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P4: Proces dizajniranja i kreiranja turističkih doživljaja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Izrada pregleda dosadašnjih istraživanja</i>	MUH	Jelena Dorčić
6.	09.11.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P5: Turistički doživljaji i nove tehnologije	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Pregled dosadašnjih istraživanja - korekcije</i>	MUH	Jelena Dorčić
7.	16.11.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P6: Koncept kvalitete doživljaja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Izrada anketnog upitnika</i>	MUH	Jelena Dorčić
8.	23.11.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	KOLOKVIJ 1 (25 %)	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Anketni upitnik - korekcije</i>	MUH	Jelena Dorčić
9.	30.11.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P7: Mjerenje kvalitete doživljaja – etape procesa istraživanja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Prikupljanje podataka</i>	MUH	Jelena Dorčić
10.	07.12.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	Terenska nastava	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	Terenska nastava	MUH	Jelena Dorčić
11.	14.12.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P8: Mjerenje kvalitete doživljaja – kvalitativni pristup	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Obrada i analiza prikupljenih podataka</i>	MUH	Jelena Dorčić
12.	21.12.2022. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	P9: Mjerenje kvalitete doživljaja – kvantitativni pristup	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Obrada i analiza prikupljenih podataka - korekcije</i>	MUH	Jelena Dorčić
13.	11.01.2023. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	T10: Novi trendovi u istraživanju i mjerenju kvalitete doživljaja	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Prezentacija rezultata teorijskog i empirijskog istraživanja</i>	MUH	Jelena Dorčić
14.	18.01.2023. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	KOLOKVIJ 2 (20%)	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Predaja pisanog dijela istraživačkog rada i prezentacije istraživačkih radova (Grupa 1 – IR -25 %)</i>	MUH	Jelena Dorčić
15.	25.01.2023. 09:30 – 11:00 Dvorana C1	P	Gostujuće predavanje	MUH	Suzana Marković
	11:00 – 12:30 Dvorana C1	S	<i>Predaja pisanog dijela istraživačkog rada i prezentacije istraživačkih radova (Grupa 2 – IR – 25 %)</i>	MUH	Jelena Dorčić

IZVANREDNI STUDIJ OPATIJA

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R.br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Izvoditelj
1.	13.10.2022. 16:30 – 18:45	P - online	Uvodno predavanje P1: Ekonomija usluga P2: Ekonomija doživljaja	Suzana Marković
	18:45 -21:00	S - online	<i>Osnovne informacije o izradi istraživačkog rada (IR)</i> <i>Definiranje teme i koncepta IR</i> <i>Pretraživanje literature</i> <i>Izrada pregleda dosadašnjih istraživanja</i>	Jelena Dorčić
2.	03.11.2022. 16:30 – 18:45 Dvorana B7	P - onsite	P3: Koncept turističkog doživljaja P4: Proces dizajniranja i kreiranja turističkih doživljaja P5: Turistički doživljaji i nove tehnologije P6: Koncept kvalitete doživljaja	Suzana Marković
	18:45 -21:00 Dvorana B7	S - onsite	<i>Izrada anketnog upitnika</i> <i>Prikupljanje podataka</i>	Jelena Dorčić
3.	24.11.2022. 16:30 – 18:45 Dvorana B7	P - onsite	KOLOKVIJ 1 (25 %) P7: Mjerenje kvalitete doživljaja – etape procesa istraživanja P8: Mjerenje kvalitete doživljaja – kvalitativni pristup	Suzana Marković
	18:45 -21:00 Dvorana B7	S - onsite	<i>Anketni upitnik - korekcije</i> <i>Obrada i analiza prikupljenih podataka</i>	Jelena Dorčić
4.	15.12.2022. 16:30 – 18:45	P - online	P9: Mjerenje kvalitete doživljaja – kvantitativni pristup T10: Novi trendovi u istraživanju i mjerenju kvalitete doživljaja	Suzana Marković
	18:45 -21:00	S - online	<i>Prezentacija rezultata teorijskog i empirijskog istraživanja</i>	Jelena Dorčić
5.	19.01.2023. 16:30 – 18:45 Dvorana B7	P - onsite	KOLOKVIJ 2 (20%)	Suzana Marković
	18:45 -21:00 Dvorana B7	S - onsite	<i>Predaja pisanog dijela IR i prezentacije IR (IR – 25 %)</i>	Jelena Dorčić

IZVANREDNI STUDIJ ZABOK

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R.br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Izvoditelj
1.				
2.				
3.				
4.				



5.				