

DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

| OPĆE INFORMACIJE | | |
|--|---|--|
| <i>Naziv predmeta</i> | Modeli sustava kvalitete | |
| <i>Studijski program</i> | Održivi razvoj turizma | |
| <i>Smjer</i> | | |
| <i>Godina studija</i> | 1. godina | |
| <i>Status predmeta</i> | Izborni | |
| <i>Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku</i> | Ne | |
| <i>Mrežna stranica predmeta</i> | https://moodle.srce.hr/2021-2022/course/view.php?id=124267 | |
| <i>Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave</i> | <i>ECTS koeficijent opterećenja studenata</i> | 3 |
| | <i>Broj sati (P+V+S)</i> | 30 (15+0+15) |
| <i>Nositelj predmeta</i> | <i>Ime i prezime</i> | izv. prof.dr.sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović |
| | <i>Kabinet</i> | 204 |
| | <i>Konzultacije</i> | OPATIJA: Ponedjeljak: 13.00 – 15.00 Srijeda: 15.00 – 17.00 ZABOK: 23.02. 14.00 – 16.00 (online) 17.03. 13.00 – 15.00 (onsite) |
| | <i>Telefon</i> | +385 51 294-182 |
| | <i>e-mail</i> | anamariv@fthm.hr |
| | <i>Suradnik na predmetu</i> | <i>Ime i prezime</i> |
| | <i>Kabinet</i> | 201 |
| | <i>Konzultacije</i> | OPATIJA: Ponedjeljak: 13.00 – 15.00 Srijeda: 15.00 – 17.00 ZABOK: 23.02. 14.00 – 16.00 (online) 17.03. 13.00 – 15.00 (onsite) |
| | <i>Telefon</i> | 051/294-715 |
| | <i>e-mail</i> | ema.petakovic@fthm.hr |
| | OPIS PREDMETA | |
| Ciljevi predmeta | | |
| Upoznati studente s modelima sustava kvalitete i osposobiti ih za njihovu primjenu u poslovnoj praksi. | | |
| Očekivani ishodi učenja za predmet | | |
| <p>Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 | | |
| Vrste izvođenja nastave | | |
| Predavanja, seminari i radionice, samostalni zadaci i mentorski rad | | |

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 | 1 | 1-5 | Prisustvo: >75% | Evidencija prisutnosti na nastavi | 0 |
| Praktični zadatak 1 | 0,15 | 2,3 | Izrada zadatka u timu | Ocjena točnosti sadržaja | 6 |
| Praktični zadatak 2 | 0,30 | 2,3 | Izrada zadatka u timu | Ocjena točnosti sadržaja | 8 |
| Prezentacija rada | 0,35 | 1, 2, 4, 5 | Priprema, obrada i prezentacija tema | Ocjena prezentacije | 8 |
| Kontinuirana provjera znanja (kolokviji) | 0,80 | 1-5 | Priprema za periodičnu provjeru znanja | 0-24 boda po kolokviju, ovisno o stupnju točnosti | 48 Kolokvij 1 - 24 Kolokvij 2 - 24 |
| Završni ispit | 0,40 | 1-5 | Priprema za završni ispit | 0-30 bodova, ovisno o stupnju točnosti | 30 |
| Ukupno ECTS | 3 | | | Ukupno bodovi | 100 |

Napomene i opis aktivnosti

Praktični zadatak 1 izrađuje se na nastavi i odnosi se na FMEA analizu na primjeru organizacija u turizmu i ugostiteljstvu (max. 6%). Zadatak se izrađuje u timu (do tri), članovi tima ostvaruju jednaki broj bodova.

Praktični zadatak 2 izrađuje se na nastavi u okviru kojeg studenti predlažu i argumentiraju aktivnosti potrebne za implementaciju načela poslovne izvrsnosti u turističke i hotelske tvrtke (max. 8%). Zadatak se izrađuje u timu (do tri), članovi tima ostvaruju jednaki broj bodova.

Prezentacija rada se izrađuje na temelju prethodno dogovorenih tema. Prije definiranja tema studenti su upoznati s popisom te osnovnim informacijama vezanim uz temu. Studenti prezentaciju rada pišu i izlažu u grupama ili samostalno. Prezentacija se ocjenjuje na sljedeći način (max 8%) - 4% struktura i sadržaj prezentacije, 2% kvaliteta i jasnoća izlaganja i 2% odgovori na pitanja. Konačnu verziju prezentacije potrebno je poslati dva dana prije dogovorenog termina za izlaganje.

Kolokvij u pismenom obliku čini 6 zatvorenih pitanja i 6 otvorenih pitanja koji su bodovno podjednako zastupljeni:

- zatvorena pitanja s jednim točnim odgovorom (na zaokruživanje)
- otvorena pitanja na koja je potrebno dati traženi odgovor.

Kolokvij i ispiti se pripremaju iz osnovne literature te dodatnim prezentacijama dostupnim na Merlinu u okviru e-materijala.

Ispit (I, II i III, IV ispitni rok) se sastoji od 10 pitanja (5 zatvorenih pitanja na zaokruživanje i 5 otvorena pitanja), a boduju se prema Pravilniku o ocjenjivanju.
Studenti mogu pristupiti ispitu (I, II i III, IV ispitni rok) ukoliko su ostvarili 35% i više ocjenskih bodova.
Pohađanje nastave – obavezno za redovite studente (75%).

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. Oslić, I. (2008). Kvaliteta i poslovna izvrsnost – pristupi i modeli. Zagreb: M.E.P. Consult.
2. Nastavni tekst u pripremi (Vrtodušić Hrgović)

Dopunska literatura

1. Oakland, J.S. (2014). Total Quality Management and Operational Excellence- text with cases (4th ed.). London, New York: Routledge, Taylor and Francis Group.
2. Goetsch, D.L. & Davis, S.B. (2014). Quality Management for Organizational Excellence – Introduction to Total Quality (7th ed.). Essex: Pearson Education Limited
3. EFQM excellence model (2012). Brussels: European Foundation for Quality Management.
4. EFQM framework for the hospitality and tourism industry (2012). Brussels: European Foundation for Quality Management

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 STUDIJ

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

| R. br. | Datum / vrijeme od – do / dvorana | Vrsta i oblik nastave | Tema | Grupa | Izvoditelj |
|--------|-----------------------------------|-----------------------|---|-------|---------------------------|
| 1. | 4.3.2022. 12:30–13:20 | P Onsite | Uvodno predavanje Upravljanje kvalitetom | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 13:20-14:00 | S Onsite | Podjela tema za prezentacije | ORT | E. Petaković |
| 2. | 11.3.2022. 14:10 – 14:50 | P Onsite | Procesni pristup | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 14:50 – 15:30 | S Onsite | Analiza strukture prezentacija i dostupnosti literature | ORT | E. Petaković |
| 3. | 18.3.2022. 12:30 – 13:20 | P Onsite | FMEA analiza | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 13:20 – 14:00 | S Onsite | Praktični zadatak 1 - priprema | ORT | E. Petaković |
| 4. | 25.3.2022. 12:30 – 13:20 | P Onsite | Kontinuirana poboljšanja | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 13:20 – 14:00 | S Onsite | Praktični zadatak 1- izrada | ORT | E. Petaković |
| 5. | 1.4.2022. 12:30 – 13:20 | P Onsite | Kvaliteta i konkurentnost | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 13:20 – 14:00 | S Onsite | Izlaganje prezentacija | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| 6. | 8.4.2022. 12:30 – 13:20 | P Onsite | Organizacija za kvalitetu i izvrsnost | ORT | E. Petaković |
| | 13:20 – 14:00 | S Onsite | Izlaganje prezentacija | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| 7. | 15.4.2022. 12:30 – 13:20 | P Onsite | Poslovna izvrsnost | ORT | E. Petaković |
| | 13:20 – 14:00 | S Onsite | Praktični zadatak 2 - priprema | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |

| | | | | | |
|-----|---------------|--------|---|-----|------------------------|
| 8. | 22.4.2022. | P | 1. Kolokvij | ORT | E. Petaković |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Praktični zadatak 2 - izrada | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | Onsite | | | |
| 9. | 29.4.2022. | P | EFQM model poslovne izvrsnosti | ORT | E. Petaković |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | Onsite | | | |
| 10. | 6.5.2022. | P | Malcolm Baldrige nagrada za kvalitetu Demingova nagrada za kvalitetu | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |
| 11. | 13.5.2022. | P | Samoprocjena - I dio | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |
| 12. | 20.5.2022. | P | Samoprocjena - II dio | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |
| 13. | 27.5.2022. | P | Upravljanje promjenama | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |
| 14. | 3.6.2022. | P | Poslovna izvrsnost i društvena odgovornost | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | Izlaganje prezentacija | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |
| 15. | 10.6.2022. | P | Primjena modela poslovne izvrsnosti u praksi | ORT | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | 12:30 – 13:20 | Onsite | | | |
| | 13:20 – 14:00 | S | 2. kolokvij | ORT | E. Petaković |
| | | Onsite | | | |

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. | 9.3.2022. 17:00 –19:00 19:00 – 21:00 | P Online | Uvodno predavanje Upravljanje kvalitetom Procesni pristup Kontinuirana poboljšanja Kvaliteta i konkurentnost | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | S Online | Podjela tema za prezentacije Praktični zadatka 1 - priprema | E. Petaković |
| 2. | 30.3.2022. 17:00 –18:00 18:00 – 19:00 | P Onsite | FMEA analiza Organizacija za kvalitetu i izvrsnost Poslovna izvrsnost EFQM model poslovne izvrsnosti Malcolm Baldrige nagrada za kvalitetu Demingova nagrada za kvalitetu | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | S Onsite | Analiza strukture prezentacija i dostupnosti literature Praktični zadatak 1 – izrada Praktični zadatak 2 – priprema | E. Petaković |
| 3. | 20.4.2022. 17:00 –18:00 18:00 – 19:00 | P Onsite | 1. kolokvij Samoprocjena - I dio i II dio Upravljanje promjenama Poslovna izvrsnost i društvena odgovornost | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | S Onsite | Praktični zadatak 2 – izrada Izlaganje prezentacija | E. Petaković |
| 4. | 1.6.2022. 17:00 –18:00 18:00 – 19:00 | P Onsite | Primjena modela poslovne izvrsnosti u praksi | A.M. Vrtodušić Hrgović |
| | | S Onsite | 2. kolokvij Izlaganje prezentacija | E. Petaković |