



Opće informacije		
Nositelj predmeta	Izv. prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović	
Naziv predmeta	Modeli sustava kvalitete	
Studijski program	Diplomski sveučilišni studij „Održivi razvoj turizma“	
Status predmeta	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)

1. OPIS PREDMETA		
1.1. Ciljevi predmeta		
Upoznati studente s modelima sustava kvalitete i osposobiti ih za njihovu primjenu u poslovnoj praksi.		
1.2. Uvjeti za upis predmeta		
Nema.		
1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet		
Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Objasniti i usporediti modele sustava kvalitete</li><li>2. Interpretirati načela sustava upravljanja kvalitetom i načela poslovne izvrsnosti</li><li>3. Predložiti i obrazložiti aktivnosti potrebne za implementaciju načela poslovne izvrsnosti u turističke i hotelske tvrtke</li><li>4. Interpretirati ključne faze i pristupe u procesu samoprocjene</li><li>5. Kritički prosuđivati utjecaj procesa samoprocjene na poslovanje</li></ol>		
1.4. Sadržaj predmeta		
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	X predavanja X seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na dalji <input type="checkbox"/> terenska nastava	X samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij X mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
1.6. Komentari		
1.7. Obveze studenata		
Redovito pohađanje nastave, projekt, završni ispit.		



<b>1.8. Praćenje<sup>1</sup> rada studenata</b>							
Pohađanje nastave	1,0	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	0,4	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	0,4
Projekt	0,4	Kontinuirana provjera znanja	0,8	Referat		Praktični rad	
Portfolio							
<b>1.9. Postupak i primjeri vrednovanja ishoda učenja tijekom nastave i na završnom ispitu</b>							
Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata FMTU. Za svaki kolegij izrađuje se detaljni izvedbeni nastavni plan kojim se usklađuju aktivnosti, studentsko opterećenje, ishodi učenja i metode ocjenjivanja.							
<b>1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</b>							
1. Oslić, I. (2008). Kvaliteta i poslovna izvrsnost – pristupi i modeli. Zagreb: M.E.P. Consult. 2. Nastavni tekst u pripremi (Vrtodušić Hrgović).							
<b>1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)</b>							
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.							
<b>1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj studenata koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu</b>							
<i>Naslov</i>						<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj studenata</i>
Oslić, I. (2008). Kvaliteta i poslovna izvrsnost – pristupi i modeli. Zagreb: M.E.P. Consult.						6	
<b>1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</b>							
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 osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci i Pravilniku o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.							

<sup>1</sup> **VAŽNO:** Uz svaki od načina praćenja rada studenata unijeti odgovarajući udio u ECTS bodovima pojedinih aktivnosti tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta. Prazna polja upotrijebiti za dodatne aktivnosti.