

DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
Naziv predmeta	Menadžment kvalitete	
Studijski program	Preddiplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu“	
Smjer		
Godina studija	3	
Status predmeta	Obvezni	
Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku	Ne	
Mrežna stranica predmeta	https://moodle.srce.hr/2022-2023/course/view.php?id=135195	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	6
	Broj sati (P+V+S)	30+0+30
Nositelj predmeta	Ime i prezime	Izv. prof. dr. sc. Ana-Marija Vrtodušić Hrgović
	Kabinet	204
	Konzultacije - Opatija	Ponedjeljak 13,00 – 15,00 Srijeda 15,00 – 17,00
	Telefon	051 294 182
	e-mail	anamariv@fthm.hr
Suradnik na predmetu	Ime i prezime	Ema Petaković
	Kabinet	201
	Konzultacije - Opatija	Ponedjeljak 13,00 – 15,00 Srijeda 15,00 – 17,00
	Telefon	051 294 715
	e-mail	ema.petakovic@fthm.hr
OPIS PREDMETA		
Ciljevi predmeta		
Upoznati studente sa teorijom i načelima sustava upravljanja kvalitetom i osposobiti ih za planiranje aktivnosti implementacije sustava upravljanja kvalitetom.		
Očekivani ishodi učenja za predmet		
<p>Nakon odslušanog i položenog predmeta student će biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 		
Vrste izvođenja nastave		
Predavanja, seminari i radionice, samostalni zadaci, 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	2,0	1 - 5	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Prezentacija rada	0,5	3 - 5	Izrada zadatka (u timu)	Ocjena zadanog sadržaja i prezentacije	8
Praktični zadatak	1,0	1, 2	Izrada zadatka (u timu)	Ocjena zadanog sadržaja	22
Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)	1,5	1 - 5	Priprema za periodičnu provjeru znanja	0-20 boda po kolokviju, ovisno o stupnju točnosti	40
Završni ispit	1,0	1 - 5	Priprema za završni ispit	0-30 bodova, ovisno o stupnju točnosti	30
Ukupno ECTS	6			Ukupno bodovi	100

Napomene i opis aktivnosti

Pohađanje nastave obavezno je za redovite studente. Kako bi redoviti studenti mogli pristupiti pisanju završnog ispita trebaju ostvariti minimalno 75% prisutnosti na nastavi.

Prezentacija rada (8%)

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 prezentacije,
- 3% kvaliteta i jasnoća izlaganja i
- 1% odgovori na pitanja.

Konačnu verziju prezentacije potrebno je poslati putem sustava Merlin dva dana prije dogovorenog termina za izlaganje.

Praktični zadatak (22%)

Praktični zadatak se vezuje uz primjenu sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa načelima standarda ISO 9000:2015 te zahtjevima standarda ISO 9001:2015. Zadatak se izrađuje u timu na seminarskoj nastavi uz prethodnu pripremu.

U okviru zadatka analiziraju se zahtjevi standarda ISO 9001 kako bi se mogle predložiti i obrazložiti aktivnosti potrebne za implementaciju sustava. Studenti su unaprijed upoznati s kriterijima bodovanja

zadatka, maksimalno je moguće ostvariti 22%.

Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)

Kolokvij u pismenom obliku čini 5 zatvorenih pitanja i 5 otvorenih pitanja koji su bodovno podjednako zastupljeni:

- zatvorena pitanja (na zaokruživanje i uparivanje odgovora)
- otvorena pitanja

Vrijeme trajanja kolokvija je 20 minuta.

Završni ispit

- Završni ispit se sastoji od 10 pitanja (5 zatvorenih pitanja i 5 otvorena pitanja).
- Studenti mogu pristupiti završnom ispitu (I, II i III i IV ispitni rok) ukoliko su ostvarili 35% i više ocjenskih bodova.
- Pohađanje nastave obavezno je za redovite studente. Kako bi redoviti studenti mogli pristupiti pisanju završnog ispita trebaju ostvariti minimalno 75% prisutnosti na nastavi.

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. Lazibat, T. Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009. (odabrana poglavlja)
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. 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).

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/preddiplomski-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.	5.10. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Uvodno predavanje Pojam i razvoj teorije kvalitete	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Uvodne informacije o načinu izvođenja seminara Upute za izradu praktičnog zadatka	MUT, MUH	E. Petaković
2.	12.10. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Pojam i značenje TQM-a	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Prezentacije rada – dodjela tema/ raspoloživost izvora	MUT, MUH	E. Petaković
3.	19.10. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Načela TQM-a	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković
4.	26.10. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Utemeljitelji kvalitete	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković
5.	2.11. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Standardizacija sustava upravljanja kvalitetom	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković
6.	9.11. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Sustav upravljanja kvalitetom - ISO 9001:2015	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković
7.	16.11. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Upravljanje rizicima	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković

8.	23.11. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	1. KOLOKVIJ Audit sustava kvalitete	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak	MUT, MUH	E. Petaković
9.	30.11. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Provedba internog audita	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
10.	7.12. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Rezultati primjene TQM-a	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Praktični zadatak Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
11.	14.12. 2022. 11.15–12.45	P Onsite	Alati za upravljanje kvalitetom	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
12.	21.12.2022. 11.15–12.45	P Onsite	Upravljanje kvalitetom u uslužnom sektoru	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
13.	11.1.2023. 11.15–12.45	P Onsite	Standardi i oznake kvalitete u turizmu i ugostiteljstvu	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
14.	18.1.2023. 11.15–12.45	P Onsite	Integralno upravljanje kvalitetom (IQM)	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Izlaganja prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković
15.	25.1.2023. 11.15–12.45	P Onsite	2. KOLOKVIJ Mjerenje i ocjenjivanje kvalitete turističke destinacije	MUT, MUH	A.M. Vrtodušić Hrgović
	12.45–14.15 B2	S Onsite	Izlaganje prezentacija	MUT, MUH	E. Petaković

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.	6.10. 2022. 16.30 18.45 18.45 21.00	P Online	Uvodno predavanje Pojam i razvoj teorije kvalitete Pojam i značenje TQM-a Načela TQM-a Utemeljitelji kvalitete	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Online	Uvodne informacije o načinu izvođenja seminara, Upute za izradu praktičnog zadatka Prezentacije rada – dodjela tema/ raspoloživost izvora	E. Petaković
2.	28.10.2022. 16.30 18.45 18.45 21.00 B2	P Onsite	Standardizacija sustava upravljanja kvalitetom Sustav upravljanja kvalitetom - ISO 9001:2015 Upravljanje rizicima	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	Praktični zadatak	E. Petaković
3.	17.11.2022. 16.30 –18.45 18.45-21.00 B5	P Onsite	Audit sustava kvalitete Provedba internog audita Rezultati primjene TQM-a	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	1.KOLOKVIJ Praktični zadatak Izlaganje prezentacija	E. Petaković
4.	9.12.2022. 16.30– 18.45 18.45 - 21.00	P Online	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	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Online	Upute za izradu praktičnog zadatka	E. Petaković
5.	13.1.2023. 16.30 18.45 18.45-21.00 B2	P Onsite	2. KOLOKVIJ	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	Praktični zadatak Izlaganje prezentacija	E. Petaković

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.	13.10. 2022. 16.30 18.45	P Online	Uvodno predavanje Pojam i razvoj teorije kvalitete Pojam i značenje TQM-a Načela TQM-a Utemeljitelji kvalitete	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Online	Uvodne informacije o načinu izvođenja seminara, Upute za izradu praktičnog zadatka Prezentacije rada – dodjela tema/ raspoloživost izvora	E. Petaković
2.	3.11.2022. 16.30 18.45 18.45 21.00 D1L	P Onsite	Standardizacija sustava upravljanja kvalitetom Sustav upravljanja kvalitetom - ISO 9001:2015 Upravljanje rizicima	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	Praktični zadatak	E. Petaković
3.	24.11.2022. 16.30 –18.45 18.45-21.00 D1L	P Onsite	Audit sustava kvalitete Provedba internog audita Rezultati primjene TQM-a	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	1.KOLOKVIJ Praktični zadatak Izlaganje prezentacija	E. Petaković
4.	15.12.2022. 16.30– 18.45 18.45 - 21.00	P Online	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	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Online	Upute za izradu praktičnog zadatka	E. Petaković
5.	19.1.2023. 15.30-17.45 17.45-20.00 D1L	P Onsite	2. KOLOKVIJ	A.M. Vrtodušić Hrgović
		S Onsite	Praktični zadatak Izlaganje prezentacija	E. Petaković