

## SYLLABUS

**1. Puni naziv nastavnog predmeta:**

UPRAVLJANJE KVALITETOM TURISTIČKIH USLUGA

**2. Skraćeni naziv nastavnog predmeta / šifra:**

ne popunjavati

**3. Ciklus studija:**

1

**4. Bodovna vrijednost ECTS:**

6

**5. Status nastavnog predmeta:** Obavezni  Izborni**6. Preduslovi za polaganje nastavnog predmeta:**

Nema

**7. Ograničenja pristupa:**

Da je student upisan u semestar akademske godine u kojoj se sluša nastavni predmet

**8. Trajanje / semestar:**

5

**9. Sedmični broj kontakt sati:**

9.1. Predavanja:

3

9.2. Auditorne vježbe:

2

9.3. Laboratorijske / praktične vježbe:

0

**10. Fakultet:**

Ekonomski fakultet

**11. Odsjek / Studijski program:**

Menadžment u turizmu

**12. Odgovorni nastavnik:**

Dr. sc. Senad Fazlović, redovni profesor

**13. E-mail nastavnika:**

senad.fazlovic@untz.ba

**14. Web stranica:**

www.ef.untz.ba

**15. Ciljevi nastavnog predmeta:**

Upoznavanje studenata sa praktičnim problemima sa kojima se suočavaju menadžeri, turistički radnici, statističari, kontrolori i drugi koji su uključeni u funkciju kvaliteta u turizmu, kako bi mogli povećati zadovoljstvo turista i svih zainteresovanih strana u poslovanju.

**16. Ishodi učenja:**

Na kraju semestra uspješni studenti, koji su tokom čitavog nastavnog perioda kontinuirano izvršavali svoje obaveze: poznaju mjesto i ulogu upravljanja kvalitetom turističkih usluga, kako bi implementacijom znanja stečenih savladavanjem gradiva ovog predmeta mogli usmjeriti zaposlenike pa i cjelokupne organizacije u turizmu ka postizanju dugotrajno održive konkurentske prednosti temeljene na kvalitetu.

**17. Indikativni sadržaj nastavnog predmeta:**

Istorijski razvoj zanimanja za kvalitet u turizmu. Definisanje upravljanja kvalitetom turističkih usluga. Osnovne postavke upravljanja kvalitetom u turizmu. Kontinuirano unapređenje kvaliteta (PDCA, Kaizen, krugovi kvaliteta, Crosbyjev program). Procesni pristup. Kvalitet i poslovanje, troškovi kvaliteta. Kvalitet i prihodi, kvalitet i konkurentnost. Sistemi upravljanja kvalitetom. Norma ISO 9000. Potpuno upravljanje kvalitetom – TQM. Six sigma (statističke osnove, projektno procesni pristup). Lean menadžment (Poka-Yoke, JIT, SMED, TPM). Statistička kontrola procesa – SPC, statističke kontrolne karte. Alati i tehnike za upravljanje kvalitetom. Metode za upravljanje kvalitetom (QFD, FMEA). Statističke metode upravljanja kvalitetom turističkih usluga.

**18. Metode učenja:**

Predavanja, vježbe (A), seminarski radovi i konsultacije. Predavanja i vježbe se izvode po nastavnom programu opisanom u sadržaju nastavnog predmeta uz aktivno učešće i diskusiju studenata. Vježbe se održavaju po grupama. Obavezno je prisustvo studenata na nastavi. Seminarski rad predstavlja samostalni rad studenata na temu iz upravljanja kvalitetom u turističkom poslovanju. Studenti koriste termine konsultacija s ciljem dodatnog pojašnjavanja pojedinih tema iz predmeta ili seminarskih radova.

**19. Objašnjenje o provjeri znanja:**

Pismeni zadaci, individualni i grupni rad, završni ispit. Dva pismena zadatka se odnose na provjeru znanja iz dijela gradiva koji oni obuhvataju. Individualni rad studenata se odnosi na izradu seminarskog rada. Grupni rad studenata se odnosi na redovno pohađanje predavanja i vježbi i aktivno učestvovanje u njihovom izvođenju. Završni dio ispita predstavlja završnu provjeru znanja.

Ukoliko student prepisuje na ispitu, on se udaljava s ispita i njegov rad se ne boduje. U skladu s procedurama te osobe se prijavljuju prodekanu za nastavu - radi izricanja sankcija koje su predviđene za nedozvoljene radnje.

**20. Težinski faktor provjere:**

Individualni rad (5%); grupni rad (5%); dva pismena zadatka (2 x 20=40%); završni ispit (50%). Ocjena na ispitu se formira na osnovu aktivnosti na predavanjima i vježbama, seminarskog rada, pismenih zadataka i završnog dijela ispita. Da bi student položio predmet mora ostvariti minimalno 54 boda.

Vrednovanje znanja studenata: (A) 95 -100 bodova = deset; (B) 85 - 94 bodova = devet; (C) 75 - 84 bodova = osam; (D) 65 - 74 bodova = sedam; (E) 54 - 64 bodova = šest.

**21. Osnovna literatura:**

1. Lazibat T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009.
2. Avelini-Holjevac I., Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji, Fakultet za turistički i hotelski menadžment, Opatija, 2002.

**22. Internet web reference:****23. U primjeni od akademske godine:****24. Usvojen na sjednici NNV/UNV:**