

SYLLABUS

1. Puni naziv nastavnog predmeta:

POSLOVNA IZVRSNOST U TURIZMU

2. Skraćeni naziv nastavnog predmeta / šifra:

ne popunjavati

3. Ciklus studija:

2

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:

3

9. Sedmični broj kontakt sati:

9.1. Predavanja:

3

9.2. Auditorne vježbe:

1

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, statističari, kontrolori i drugi koji su uključeni u teoriju i praksu poslovne izvrsnosti, kako bi mogli povećati zadovoljstvo korisnika turističkih usluga i svih zainteresovanih strana u oblasti turizma.

16. Ishodi učenja:

Na kraju semestra uspješni studenti, koji su tokom čitavog nastavnog perioda kontinuirano izvršavali svoje obaveze: poznaju mjesto i ulogu teorije i prakse poslovne izvrsnosti u oblasti turizma, kako bi implementacijom znanja stečenih savladavanjem gradiva ovog predmeta mogli usmjeriti zaposlenike pa i cjelokupne organizacije ka postizanju dugotrajno održive konkurentske prednosti temeljene na izvrsnosti.

17. Indikativni sadržaj nastavnog predmeta:

Japanska, američka i evropska škola kvaliteta i poslovne izvrsnosti. Utjecaj kvaliteta na poslovni rezultat u turizmu. Kontinuirano unapređivanje turističkih usluga. Procesni modeli integrisanih menadžment sistema. Opšte karakteristike poslovne izvrsnosti u oblasti turizma. Kvantitativni modeli poslovne izvrsnosti. Kvantitativne tehnike i metode mjerenja poslovne izvrsnosti u turizmu. Samo-procjena kao temelj poslovne izvrsnosti. Procesni pristup poslovnoj izvrsnosti. Referentni svjetski modeli izvrsnosti. Modeli za procjenu poslovne izvrsnosti (Demingova nagrada, MBNQA, Evropska nagrada za kvalitet – EQA). Modifikovani nacionalni modeli poslovne izvrsnosti.

18. Metode učenja:

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

19. Objašnjenje o provjeri znanja:

Pismeni zadatak, individualni i grupni rad, završni ispit. Pismeni zadatak se odnosi na provjeru znanja iz predviđenog dijela gradiva. Individualni rad studenata se odnosi na izradu seminarskog rada. Grupni rad studenata se odnosi na redovno pohađanje predavanja 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 (20%); grupni rad (10%); pismeni zadatak (20%); završni ispit (50%). Ocjena na ispitu se formira na osnovu aktivnosti na predavanjima, seminarskog rada, pismenog zadatka i završnog dijela ispita. Da bi student položio predmet kumulativno 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:

Umihanić B., Fazlović S., Alić M., Brdarević F., (2013.), Menadžment kvaliteta i poslovne izvrsnosti, Tuzla, Udruženje za poslovnu izvrsnost
Lazibat T., (2009.), Upravljanje kvalitetom, Zagreb, Znanstvena knjiga

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