

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet: Management kakovosti v turizmu
Course title: Service quality management in tourism

Študijski program in stopnja Study programme and level	Študijska smer Study field	Letnik Academic year	Semester Semester
Management turističnih podjetij, dodiplomski visokošolski strokovni, 1.stopnja	/	3.	2.
Tourism Enterprise Management, Undergraduate professional study programme, 1st level	/	3.	2.

Vrsta predmeta / Course type

obvezni / mandatory

Univerzitetna koda predmeta / University course code:

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Sem. vaje Tutorial	Lab. vaje Laboratory work	Teren. vaje Field work	Samost. delo Individ. work	ECTS
30	/	15	/	/	45	3

Nosilec predmeta / Lecturer:

izr.prof. dr. Maja Uran Maravič, doc.dr. Metod Šuligoj

Jeziki /

Languages:

Predavanja /

Lectures:

slovenski / Slovene

Vaje / Tutorial:

slovenski / Slovene

Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:

/

Prerequisites:

/

Vsebina:

Pomen kakovosti v turizmu:
 - kakovost kot turistična politika
 - kakovost kot vir konkurenčne prednosti
 - kakovost kot strategija diferenciacije
 - kakovost kot funkcionalna strategija
 - kakovost kot organizacijska kultura

Management kakovosti:
 - pojem in definiranje kakovosti
 - razvoj koncepta
 - filozofija kakovosti
 - orodja in tehnike managementa kakovosti
 - certifikati in nagrade
 - koristi kakovosti

Management kakovosti storitev v turizmu:
 - definicije kakovosti storitev
 - konceptualni modeli kakovosti storitev
 - vrste in dimenzije kakovosti storitev
 - definicija zadovoljstva gostov in merjenje zadovoljstva gostov v turizmu
 - stroški kakovosti storitev, spremljanje učinkov

Content (Syllabus outline):

Importance of the quality in tourism:
 - Quality as tourism policy
 - Quality as the source of competitive advantage
 - Quality as differentiation strategy
 - Quality as functional strategy
 - Quality as organisational culture

Quality management:
 - Definitions of quality
 - Development of quality
 - Quality philosophy
 - Quality management techniques and tools
 - Quality award
 - Quality benefits

Quality management in tourism:
 - Definitions of service quality
 - Conceptual models of service quality
 - Customer satisfaction definition and measurement
 - Service quality costs, return on quality

<p>kakovosti storitev in donos na kakovost - notranja kakovost storitev in zagotavljanje kakovosti v turističnih organizacijah</p> <p>Sistemi kakovosti v turizmu - osnovna normativna ureditev področij turistične ponudbe - delovanje organizacij za zaščito potrošnikov - nacionalni sistemi kakovosti - sistemi kakovosti v turistični destinaciji - sistemi kakovosti za turistične ponudnike</p> <p>Kategorizacija nastanitvenih obratov</p> <p>Ocenjevanje restavracij</p> <p>Oblikovanje in uresničevanje sistema kakovosti v turističnem podjetju - HSKS: 1. vodenje za kakovost 2. implemetacija kakovosti 3. evalvacija kakovosti</p> <p>Program funkcionalne kakovosti</p> <p>Študije primerov: Four seasons Ritz Carlton Best Western Leading hotels of the world</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Internal quality and quality assurance in tourism companies <p>Quality systems in tourism:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Categorization and classifications shemes in tourism - Customer protection - Nacional quality systems - Quality system for tourism companies - Quality system for toursim destinations <p>Hotel kategorization</p> <p>Restaurant assesment</p> <p>Tourism company quality system design and impemantation:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quality leadership 2. Quality implementaion 3. Quality evalvation <p>Functional qualiy (service delivery) programme</p> <p>Case studies: Four seasons Ritz Carlton Best Western Leading hotels of the world</p>
--	--

Temeljni literatura in viri / Readings:

<p>Osnovna: URAN, Maja. <i>Management kakovosti storitev v hotelirstvu</i>. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave, 2003. VIII, 352 str., graf. prikazi. ISBN 961-91054-2-7. [COBISS.SI-ID 124634624]</p> <p>URAN, Maja. <i>Zagotavljanje kakovosti storitev v hotelskih podjetjih</i>. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave, 2004. VI, 109 str., graf. prikazi, tabele. ISBN 961-91054-3-5. [COBISS.SI-ID 215661568]</p> <p>URAN, Maja, CONTI, Diana. <i>Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih</i>. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem, 2006. 146 str., ilustr. [COBISS.SI-ID 1140446]</p> <p>URAN, Maja. <i>Priročnik za razvoj funkcionalne kakovosti storitev v turizmu : s poudarkom na hotelskih podjetjih</i>. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem, 2008. 148 str., ilustr. [COBISS.SI-ID 1140958]</p> <p>Dopolnilna: /</p>

Cilji in kompetence:

Objectives and competences:

Namen in cilji predmeta:

Predmet zagotovi pregled pomembnejših teoretičnih konceptov in novejših spoznanj na področju managementa kakovosti storitev. Študentom omogoča preučevanje konceptov kakovosti ter njihovega razvoja, orodja in tehnike za zagotavljanje kakovosti, certifikate in nagrade za uspešna podjetja ter koristi implementacije navedenih konceptov. Poseben poudarek je namenjen managementu kakovosti storitev, kjer se študentje seznanijo z posebnostmi storitev in iz tega izhajajočimi definicijami in koncepti kakovosti storitev, vrstami in dimenzijami, koncepti zadovoljstva porabnikov, metodami merjenja kakovosti storitev ter modeloma notranje kakovosti storitev. Cilji predmeta vključujejo: a) spoznati in razumeti osnove koncepta kakovosti v turizmu, b) razumeti pomen kakovosti za uspešno poslovanje turističnih subjektov, c) razviti razumevanje sistemov kakovosti v svetu in v Sloveniji, d) spoznati in razumeti načine zagotavljanja kakovosti storitev v turističnih podjetjih in v turističnih destinacijah.

Kompetence, ki jih razvija predmet:

Razumevanje in uporaba konceptov kakovosti in zadovoljstva porabnikov ter njihove uporabe v reševanju konkretnih strokovnih problemov na nivoju podjetja, regije, države.

Objectives:

Course provides an overview of major concepts and latest research findings in the field of quality management services. It enable students to study concepts of quality and their development, tools and techniques for quality assurance, certificates and awards for successful business and the benefits of the implementation of those concepts. Particular emphasis is placed on quality management services, where the students are acquainted with the peculiarities of services and the resulting definitions and concepts of service quality, and dimensions of the concepts of consumer satisfaction, service quality measurement methods and models of internal service quality. The objectives of this course include: a) know and understand the basic concept of quality in tourism, b) understand the importance of quality for a successful tourism business operators, c) develop an understanding of quality systems in the world and in Slovenia, d) identify and understand the ways of providing quality service in tourism enterprises and tourist destinations.

Competencies developed by the course:

Understanding and applying the concepts of quality and customer satisfaction and their use in solving specific technical problems at the enterprise level, region level and state level.

Predvideni študijski rezultati:

Poznavanje sistemov kakovosti in znanje za postavitve delov sistema v turističnem podjetju.

Intended learning outcomes:

Knowing quality systems and knowledge of the implementation of parts in the tourism company.

Metode poučevanja in učenja:**Načini dela pri predmetu:**

Predavanja, seminarske vaje, diskusije, reševanje primerov, študija in izvedba primera.

Povezanost z drugimi predmeti:

Predmet je ožje povezan s predmeti Management in organizacija, Ravnanje s človeškimi viri ter Marketing in širše s strokovnimi predmeti.

Posebnosti predmeta: /**Learning and teaching methods:****Coursework:**

Lectures, tutorials, discussions, solving cases, case studies and case implementation.

Links to other courses:

The course is narrowly connected with the courses: Management and Organization, Human Resource Management and Marketing and general professional courses.

Special features of the object: /**Načini ocenjevanja:****Obveznosti študentov:**

Udeležba na predavanjih in vajah ter obvezno aktivno sodelovanje pri izdelavi, seminarških nalog oz. raziskovalnem delu v podjetjih. V okviru vaj študent izdelava pisna poročila o vajah. Delež obveznega obiska na vajah je 80%, udeležba na predavanjih

Delež (v %) /
Weight (in %)

Assessment:**Student obligations:**

Participation in class lectures, seminars, discussions and required active involvement in course project or research work in companies. Within the exercises students complete a written report on the work. The students have to attend 80 % of the lectures.

<p>je zaželjena in je v tej smeri tudi sugerirana.</p> <p><i>Oblike preverjanja in ocenjevanja znanja:</i> Pogoj za pristop k pisnemu delu izpita, so priznana in skripcija in frekvenca ter seminarska naloga, ki se sistematično vodijo s računalniškim podpornim sistemom ŠIS. Izpit je ustni ali pisni, pri čemer mora kandidat za uspešno opravljen izpit obvladati vsaj 60% vseh obravnavanih vsebin.</p> <p>Izpit: 60 % Seminarska naloga: 30 % Aktivno sodelovanje pri predavanjih: 10 %</p>		<p>Forms of knowledge assessment: Prerequisite for taking the final exam are lecturer signature, frequency and course project. The exam is oral or written, where the candidate has to pass at least 60% of all issues discussed.</p> <p>Exam: Course project: Active participation in lectures:</p>
---	--	---

Reference nosilca / Lecturer's references:

Izr.prof. dr. Maja Uran Maravič:

URAN, Maja. *Management kakovosti storitev v hotelirstvu*. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave, 2003. VIII, 352 str., graf. prikazi. ISBN 961-91054-2-7. [COBISS.SI-ID [124634624](#)]

URAN, Maja. *Zagotavljanje kakovosti storitev v hotelskih podjetjih*. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave, 2004. VI, 109 str., graf. prikazi, tabele. ISBN 961-91054-3-5. [COBISS.SI-ID [215661568](#)]

URAN, Maja, CONTI, Diana. *Program za vzpostavitev celovitega sistema razvoja kakovosti storitev v turističnih podjetjih*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem, 2006. 146 str., ilustr. [COBISS.SI-ID [1140446](#)]

URAN, Maja. *Priročnik za razvoj funkcionalne kakovosti storitev v turizmu : s poudarkom na hotelskih podjetjih*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo, Direktorat za turizem, 2008. 148 str., ilustr. [COBISS.SI-ID [1140958](#)]

SIRŠE, Janez, MIHALIČ, Tanja, URAN, Maja. *Program celovitega spodbujanja kakovosti v turizmu*. Ljubljana: Mednarodni inštitut za turizem, 2006. 97 str., graf. prikazi. ISBN 961-6595-01-6. [COBISS.SI-ID [225585408](#)]

Doc.dr. Metod Šuligoj:

Šuligoj, M. (2011): Standardi in izbrani elementi kakovosti delovnega življenja v hotelirstvu, *Socialno delo*, let. 50, št. 2/3, str. 113-123.

Šuligoj, M. (2009): Sodobni sistemi kategorizacij in kakovost v hotelirstvu - mednarodna primerjalna analiza, *Organizacija*, letn. 42, št. 2 str. A 48-A 55.

Šuligoj, M. (2007): Kakovost in uspešnost podjetij ob nižjih plačah - primer gostinske dejavnosti.V: *Vpliv produktivnosti in ustvarjalnosti na plače zaposlenih*, XXII. posvetovanje Društva za vrednotenje dela, organizacijski in kadrovske razvoj, Bled, 17. in 18. maj 2007. Kranj : Društvo za vrednotenje dela, organizacijski in kadrovske razvoj, str. 1-24.