

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet:	Kakovost in odličnost v turizmu
Course title:	Quality and excellence in tourism

Študijski program in stopnja <i>Study programme and level</i>	Študijska smer <i>Study field</i>	Letnik <i>Academic year</i>	Semester <i>Semester</i>
Menedžment kakovosti Podiplomski (druga)	Program nima smeri	1. / 2.	2. / 4.
Quality Management Graduate-Master (Second)	The program has no study fields	1/2	2/4

Vrsta predmeta / Course type: Izbirni Elective

Univerzitetna koda predmeta / University course code: 021019-02

Predavanja <i>Lectures</i>	Seminar <i>Seminar</i>	Sem. vaje <i>Tutorial</i>	Lab. vaje <i>Laboratory work</i>	Teren. vaje <i>Field work</i>	Samost. delo <i>Individ. work</i>	ECTS
30	-	20	-	-	100	5

Nosilec predmeta / Lecturer: izr. prof. dr. Rok Ovsenik Rok Ovsenik, PhD Associate Professor

Jeziki / Languages:	Predavanja / Lectures:	Vaje / Tutorial:
	Slovenski, angleški	Slovenski, angleški
	Slovenian, English	Slovenian, English

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

- Vpis v 1. letnik študija.
- Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

Prerequisites:

- Enrolment in the first year of study.
- The student must prepare and defend an empirical seminar paper as a prerequisite for the final exam.

Vsebina:

1. Kakovost in odličnost v turizmu.
2. Gradniki kakovosti in odličnosti v turizmu.
3. Procesna organiziranost v turizmu.
4. Obvladovanje kakovosti in odličnosti v turizmu.
5. Načrtovanje in uvedba sistema vodenja kakovosti v turistični organizaciji (P-D).
6. Pregledovanje in nenehno izboljševanje kakovosti sistema vodenja (C-A).
7. Z modelom odličnosti EFQM do odličnosti v turizmu.
8. Primeri dobrih praks kakovosti in odličnosti v turizmu.

Content (Syllabus outline):

1. Quality and excellence in tourism.
2. Building blocks of quality and excellence in tourism.
3. Process-based organizations in tourism.
4. Quality and excellence management in tourism.
5. Planning and executing system of quality management in tourist organizations (P-D).
6. Checking and continuous improvement of quality system management (C-A).
7. EFQM's model of excellence towards excellence in tourism.
8. Examples of good practice of quality and excellence in tourism.

Temeljna literatura in viri / Readings

Obvezna literature / Required reading(s):

- Uran, M. (2003). *Management kakovosti storitev v hotelirstvu*. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave.
- Uran, M. (2004). *Zagotavljanje kakovosti storitev v hotelskih podjetjih*. Koper: Društvo za akademske in aplikativne raziskave.
- Uran, M. (2008). *Program za razvoj funkcionalne kakovosti storitev v turizmu*. Ljubljana: Ministrstvo za gospodarstvo.

Dodatna – dopolnilna / Recommended reading(s):

- *Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju: CAF 2006*. (2007). Ljubljana: Ministrstvo za javno upravo RS.
- Brošure EFQM:
 - *Model odličnosti EFQM, Javni in prostovoljni sektor*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
 - *Model odličnosti EFQM, Javni in prostovoljni sektor*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
 - *Ocenjevanje odličnosti : praktični vodnik za uspešno razvijanje, izvedbo in pregled strategije samoocenjevanja v vaši organizaciji*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.
 - *Temeljna načela odličnosti*. 1. izd. Ljubljana: Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport, Urad RS za meroslovje, 2004.

Cilji in kompetence:

- Razumevanje in upoštevanje raznolikosti globalnega okolja pri organizaciji, izvajanju in nenehnem izboljševanju celovite kakovosti in poslovne odličnosti.
- Usposobljenost za prepoznavanje potreb po spremembah in uvajanju le teh.
- Koherentno obvladovanje temeljnega znanja, sposobnost povezovanja znanja z različnih področij na katerih temeljita kakovost in poslovna odličnost.
- Razvoj komunikacijskih sposobnosti in spretnosti za komuniciranje z različnimi okolji.
- Sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima in skupine.
- Poznavanje profesionalne etike, pravne zakonodaje, priznavanje in spoštovanje moralnih in etičnih načel na vrednot ter njihova uporaba pri delu.
- Internalizacija temeljnih gradnikov sodobne paradigme kakovosti in odličnosti.
- Sposobnost osredotočenja na potrebe trenutnih in potencialnih odjemalcev proizvodov in storitve z namenom povečevanja njihove zvestobe.
- Zmožnost razvijanja vzajemno koristnih odnosov s partnerji, temelječih na zaupanju, izmenjavi znanja in integraciji.
- Razumevanje in uporaba metod kritične analize in razvoja teorij ter njihova uporaba pri reševanju problemov s področja kakovosti in poslovne odličnosti.

Objectives and competences:

- Understanding and respecting the diversity of the global organizational environment, implementation and continuous improvement of overall quality and business excellence.
- Skills to identify needs for change and its application. Using methodological tools, i.e., implementation, coordination, and organization of research, using various research methods and techniques.
- Coherent management of fundamental skills, the ability to integrate knowledge from various fields that are based on quality and business excellence.
- The development of communication skills and abilities to communicate with different environments.
- Ability for teamwork, i.e., willingness to collaborate, cooperate, respecting the opinions of others and completing the designated task within the team and group.
- Knowledge of professional ethics, laws, recognition, and respect for moral and ethical values and principles to their application at work.
- Internalising the fundamental building blocks of contemporary paradigms of quality and excellence.
- Ability to focus on the needs of current and potential consumers, products, and services to increase loyalty.
- The capability to develop a mutually beneficial relationship with partners based on trust, knowledge sharing, and integration.

<ul style="list-style-type: none"> – Poglobljeno poznavanje in razumevanje organizacij in procesov v sodobnem poslovnem okolju. – Obvladovanje izbranih pristopov, modelov in orodij na področju kakovosti in poslovne odličnosti. – Organizacijske in vodstvene spretnosti za usmerjanje dela v organizaciji. 	<ul style="list-style-type: none"> – Understanding and the application of critical analysis methods and development of theories and their applications in problem-solving in the area of quality and business excellence. – In-depth knowledge and understanding of organizations and processes in the contemporary business environment. – The application of selected approaches, models and tools in the field of quality and business excellence. – Organizational and leadership skills to guide tasks and work in the organization.
---	---

Predvideni študijski rezultati:

Intended learning outcomes:

<p>Študent/študentka:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pozna in razume pomen in večplastnost procesnega pristopa pri obvladovanju kakovosti in odličnosti v turizmu. – Razume interakcijsko delovanje dejavnikov, ki vplivajo na uspešnost in učinkovitost obvladovanja kakovosti in odličnosti v turizmu. – Pozna in uporablja sodobne pristope, modele in orodja za doseganje in nenehno izboljševanje kakovosti in odličnosti v turizmu. – Uporablja osnovno znanje in veščine s področja kakovosti in odličnosti v turizmu. – Reflektira in kritično ovrednoti različne izkušnje s področja kakovosti in odličnosti v turizmu. – Aktivno in kritično spremlja in reflektira aktualno dogajanje na področju menedžmenta kakovosti in odličnosti v turizmu. – V povezavi z drugimi predmeti pozna, razume in reflektira kompleksnost strokovnih in družbenih nalog zaposlenih pri menedžmentu kakovosti in odličnosti v turizmu. – Pozna in razume umeščenost kakovosti in odličnosti v turizmu v širše družbene, kulturne in vrednotne kontekste ter z refleksijo teh kontekstov oblikuje intelektualno aktiven odnos do sveta. 	<p>The student will:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Know and understand the multi-layered process approach in quality and excellence management in tourism. – Understand the interactive functions of factors that effect on the success and effectiveness of quality and excellence management in tourism. – Understand and use contemporary approaches, models, and tools for achieving continuous improvement of personal excellence and quality and excellence in tourism. – Use basic knowledge and skills from the field of quality and excellence in tourism. – Reflect and critically evaluate various experiences from the field of quality and excellence in tourism. – Actively and critically monitor and reflect on current developments in the field of quality management and excellence in tourism. – In connection with other courses, know and reflect the complex professional and social tasks of employees in management quality and excellence in tourism. – Know and understand how quality and excellence in tourism fits with society in large, within the context of culture and value-laden as well as reflect from these contexts to form an intellectually active relationship to the world.
--	---

Metode poučevanja in učenja:

Learning and teaching methods:

<ul style="list-style-type: none"> – Predavanja z aktivno udeležbo študentov (razlaga snovi, pogovori, vprašanja, primeri, reševanje problemov). – Seminarske vaje v povezavi s prakso (refleksija izkušenj, projektno delo, timsko delo, metode kritičnega mišljenja, pogovori, sporočanje povratne informacije, socialne igre, ekskurzija). – Individualne in skupinske konzultacije (pogovori, dodatna razlaga, obravnava specifičnih vprašanj). – Animacija samostojnega študija in raziskovanja (motiviranje, usmerjanje, samoopazovanje, samouravnavanje, refleksija, samoocenjevanje). 	<ul style="list-style-type: none"> – Lectures with active student participation (discussions, talks, questioning, cases, problem-solving). – Seminar papers in connection to practice (reflections from experience, project work, teamwork, methods of critical thinking, talks, providing feedback, social games, excursions). – Individual and group consultations (discussions, additional explanations, discussing specific questions). – Facilitating independent study and research (motivating, directing, self-examination, self-regulation, reflection, and self-assessment).
---	--

Načini ocenjevanja:	Delež / Weight (%)	Assesment:
Način (pisni izpit, ustno izpraševanje, naloge, projekt)		Type (examination, oral, coursework, project)
– Pisni/ustni izpit	60%	– Written / Oral Exam
– Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge	40%	– Empirical seminar paper with reports from seminar work and seminar paper presentation

Reference nosilca / Lecturer`s references:

<ul style="list-style-type: none"> – AMBROŽ, Milan, OVSENIK, Rok. Tourist origin and spiritual motives. <i>Management (Split)</i>, 2011, vol. 11, no. 6, str. 71-86. [COBISS.SI-ID3799653] – URAN MARAVIČ, Maja, GABRUČ, Janja, OVSENIK, Rok. Slovenian tourism, strategic analysis and perspectives. <i>Tims acta</i>, 2009, vol. 3, no. 2, str. 3-13. http://www.tims.edu.rs/attachments/396Acta2.pdf. [COBISS.SI-ID 1137886] – OVSENIK, Rok. Perspektive in protislovja razvoja turističnega področja : model turističnega managementa na območju slovenskih Alp. <i>Academica turistica</i>, maj 2008, letn. 1, št. 1, str. 27-33. [COBISS.SI-ID 966110] – JUVAN, Emil, OVSENIK, Rok. Integration as a tool of destination management : the case of rural and rural fringe areas. <i>Organizacija (Kranj)</i>, jan./feb. 2008, letn. 41, št. 1, str. 31-40, graf. prikazi. [COBISS.SI-ID 916446]
--