

1. Naslov učne enote / predmeta		<i>Kakovost in odličnost v turizmu</i>			
2. Koda enote		3. Število ECTS kreditov		5	
4. Kontaktne ure		<u>Skupaj</u> 50	<u>Predavanja</u> 30	<u>Vaje</u> 20	<u>Laboratorijske vaje</u> <u>Ostale oblike</u>
5. Stopnja	Podiplomska (Druga)	6. Letnik	Prvi/Drugi	7. Semester	Drugi/Četrty
8. Študijski program	Menedžment kakovosti			9. Študijska smer	Program nima smeri
10. Tip predmeta	Izbirni	11. Jezik		Slovenski, angleški	
12. Cilji / kompetence					
<p><i>Učna enota prispeva k razvoju naslednjih splošnih in predmetnospecifičnih kompetenc:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Razumevanje in upoštevanje raznolikosti globalnega okolja pri organizaciji, izvajanju in nenehnem izboljševanju celovite kakovosti in poslovne odličnosti. • Sposobnost kritične presoje pri izbiri, aplikaciji in izboljšavah sodobnih pristopov, modelov in orodij kakovosti in odličnosti. • Sposobnost oblikovanja izvornih idej, konceptov in rešitev določenih problemov. • Koherentno obvladovanje temeljnega znanja, sposobnost povezovanja znanja z različnih področij na katerih temeljita kakovost in poslovna odličnost. • Sposobnost timskega dela, tj. pripravljenost na sodelovanje, kooperativnost, upoštevanje mnenj drugih in izpolnjevanje dogovorjene vloge v okviru tima in skupine. • Usposobljenost za izobraževanje, vzgojo in mentorsko delo pri promociji kakovosti in poslovne odličnosti. • Usposobljenost za sprejemanje odgovornosti za profesionalni razvoj in učenje, izboljševanje lastnega dela skozi evalvacijo z namenom samopreseganja in s tem nenehnega izboljševanja kakovost in odličnost dela. • Internalizacija avtopoietičnega koncepta obvladovanja kakovosti in odličnosti, temelječega na spiralno-vijačnem zaporedju planiranja, izvedbe, preverjanja in ukrepanja. • Internalizacija temeljnih gradnikov sodobne paradigme kakovosti in odličnosti. • Obvladovanje oblikovanja in nenehnega izboljševanja procesno koncipirane organizacije na podlagi procesov in dejstev. • Celostno obvladovanje temeljnega znanja na področju kakovosti in poslovne odličnosti ter metodologije raziskovanja ter njegova interdisciplinarna uporaba. • Obvladovanje izbranih pristopov, modelov in orodij na področju kakovosti in poslovne odličnosti. • Organizacijske in vodstvene spretnosti za usmerjanje dela v organizaciji. • Usposobljenost za svetovalno delo (prenos znanja). 					
13. Opis vsebine					
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Kakovost in odličnost v turizmu.</i> Ključne posebnosti turistična dejavnosti. Tehnična kakovost v turizmu. Funkcionalna kakovost v turizmu. Izhodišča, smernice in zakonski okvirji kakovosti in odličnosti v turizmu. • <i>Gradniki kakovosti in odličnosti v turizmu.</i> Osredotočenost na goste. Usmerjenost v rezultate. Voditeljstvo in stanovitnost namena. Menedžment na podlagi procesov in dejstev. Razvoj in vključevanje zaposlenih. Stalno učenje, inoviranje in izboljševanje. Razvijanje partnerstva. Družbena odgovornost. • <i>Procesna organiziranost v turizmu.</i> Načela kakovosti in odličnosti v turizmu. Pomen procesne naravnosti turizmu. Turistične organizacije ter obvladovanje in izboljševanje njenih procesov. • <i>Obvladovanje kakovosti in odličnosti v turizmu.</i> Pojmovanje kakovosti in odličnosti v turizmu. Pomen in vloga sistema vodenja kakovosti v turizmu. Celoviti in parcialni pristopi k obvladovanju kakovosti in odličnosti v turizmu. Orodja kakovosti in modeli odličnosti v turizmu. Udejanjanje principa P-D-C-A. • <i>Načrtovanje in uvedba sistema vodenja kakovosti v turistični organizaciji (P-D).</i> Odločitev vodstva. Kultura kakovosti. Projektni pristop. Izobraževanje in usposabljanje. Poslovnik kakovosti. Informatika kakovosti. • <i>Pregledovanje in nenehno izboljševanje kakovosti sistema vodenja (C-A).</i> Merjenje, analize in izboljševanje. Presoja poslovanja. Prehod v timsko organizacijo. Integracija sistema vodenja kakovosti v 					

enovit sistem vodenja. Od sistema vodenja kakovosti do kakovosti sistema vodenja.

- *Z modelom odličnosti EFQM do odličnosti v turizmu*. Voditeljstvo. Zaposleni. Politika in strategija. Partnerstvo in viri. Procesi. Rezultati v zvezi z odjemalci, zaposlenimi in družbo. Ključni rezultati delovanja. RADAR matrika. Ocenjevanje in samoocenjevanje.
- *Primeri dobrih praks kakovosti in odličnosti v turizmu*.

14. Temeljna literatura

- 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 (knjiga zaenkrat dostopna le v elektronski verziji na spletni strani Direktorata za turizem), 155 str.
- Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju (2007): *CAF 2006*. 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.

15. Predvideni študijski dosežki:

Študent/šudentka:

- 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.

16. Metode poučevanja in učenja

- *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, samournavanje, refleksija, samoocenjevanje).

17. Pogoji za vključitev v delo oziroma za opravljanje študijskih obveznosti

- Pogoj za vključitev v delo je vpis v 1. letnik študija.

- Študent/študentka mora pred pristopom k izpitu pripraviti in zagovarjati empirično seminarsko nalogo.

18. Načini ocenjevanja in ocenjevalna lestvica

- Pisni/ustni izpit - 60% ocene.
- Empirična seminarska naloga s poročili seminarskega dela ter predstavitev naloge 40%.
- Ocenjevalna lestvica – skladno s Pravilnikom o preverjanju in ocenjevanju znanja.

19. Metode evalvacije kakovosti

- Evalvacijska delavnica s študenti ob zaključku predavanj in vaj.
- Samoevalvacija ob zaključku predavanj in vaj.
- Vsakoletna evalvacija v okviru fakultetnega sistema zagotavljanja kakovosti.