

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό (Πρώτος κύκλος σπουδών)		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	0800.6.012.0	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	6ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διαχείριση Ποιότητας στον Τουρισμό		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης	4	6	
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Όχι		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Ναι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/BAT222/		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
<p>Σκοπός του μαθήματος και το επιδιωκόμενο μαθησιακό αποτέλεσμα είναι να μυήσει τους φοιτητές στη φιλοσοφία και τις βασικές αρχές της Διοίκησης Ποιότητας στο χώρο των Τουριστικών Επιχειρήσεων, καθώς επίσης και την εξοικείωσή τους με τη χρήση τεχνικών και εργαλείων για την εφαρμογή αυτής. Η Διοίκηση Ποιότητας μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα σύγχρονο «μοντέλο διοίκησης», που η επιτυχία του εξαρτάται από την αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μια επιχείρηση.</p> <p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές να έχουν τις:</p> <p>Γνώσεις ώστε να μπορούν να:</p> <ul style="list-style-type: none">• Κατανοούν τις διαφορετικές φιλοσοφίες Διοίκησης Ποιότητας, με στόχο την καλύτερη αξιολόγηση της εφαρμογής προγραμμάτων Διοίκησης Ποιότητας.• Αντιλαμβάνονται τη σημασία και τη συνδυαστική δυναμική των εννοιών: πελάτης, υπηρεσία, ομαδικό πνεύμα.• Χρησιμοποιούν καινοτόμα εργαλεία Διοίκησης Ποιότητας.• Αξιολογούν τα εφαρμοζόμενα συστήματα ποιότητας.• Συγκροτούν ομάδες οι οποίες με την χρήση των κατάλληλων εργαλείων διοίκησης ποιότητας να στοχεύουν στην βελτιστοποίηση της παραγωγικής διαδικασίας. <p>Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:</p> <ul style="list-style-type: none">• Εφαρμόσουν τις αρχές και έννοιες που συνδέονται με μια προσέγγιση Διοίκησης Ποιότητας στη διαχείριση επιχειρήσεων και παροχής υπηρεσιών.• Αναλύουν την επίδραση των προτύπων στη Διοίκηση Ποιότητας.

Ικανότητες ώστε να μπορούν να:

- Αξιολογούν την υφιστάμενη κατάσταση της επιχείρησης με βάση πρότυπα ISO.
- Εξασφαλίζουν την ασφάλεια των τροφίμων, ώστε τα τρόφιμα να είναι καλής ποιότητας (HACCP).
- Αναπτύσσουν μία στρατηγική συνολικά για την εφαρμογή της Διοίκησης Ποιότητας σε μία επιχείρηση.
- Επιλέγουν και εφαρμόζουν κατάλληλες τεχνικές για την ανάπτυξη στρατηγικών πλάνων σε πραγματικά παραδείγματα επιχειρήσεων (case studies).

Γενικές Ικανότητες

Το μάθημα αποσκοπεί στην απόκτηση των παρακάτω γενικών ικανοτήτων:

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Ομαδική εργασία
- Αυτόνομη εργασία
- Λήψη αποφάσεων
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών
- Άσκηση Κριτικής
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Εισαγωγή στην έννοια της ποιότητας στις ξενοδοχειακές – Τουριστικές επιχειρήσεις.
- Βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ποιότητας.
- Κόστος Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών στον τουρισμό
- Ποιότητα και καινοτομία στον Τουρισμό
- Σύγκριση επιδόσεων μεταξύ των επιχειρήσεων Benchmarking
- Τεχνικές και έλεγχος ποιότητας
- Πρότυπα και πιστοποίηση.
- Συστήματα διασφάλισης ποιότητας (π.χ. HACCP και ISO).
- Παράγοντες που επιδρούν και επηρεάζουν την ποιότητα λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Ανθρώπινο δυναμικό ως παράγοντας επίτευξης ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- Ποιότητα υπηρεσιών σε συνδυασμό με την ικανοποίηση του πελάτη.
- Πελάτες και δείκτες ικανοποίησης.
- Ανάλυση Μελετών Περίπτωσης (Case Studies)

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	<ul style="list-style-type: none">• Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)• Χρήση video• Οι παρουσιάσεις πραγματοποιούνται με χρήση Power Point.• Ηλεκτρονική επικοινωνία με το διδάσκοντα μέσω e-mail	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις (Θεωρία και Ασκήσεις)	80
	Μικρές ατομικές εργασίες –	25

	ομαδικές εργασίες	
	Ομαδική εργασία σε μελέτη περίπτωσης	25
	Εκπαιδευτικές επισκέψεις/ διαλέξεις ειδικών	20
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	<p>Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γραπτή τελική εξέταση (80-100% του βαθμού): θέματα κρίσεως για ανάπτυξη/ ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής • Προαιρετική Ατομική/Ομαδική Εργασία (20% του βαθμού) και προαιρετική παρουσίαση της εργασίας στην τάξη • Προαιρετική συμμετοχή σε εξέταση προόδου (20% του βαθμού) <p>Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των φοιτητών (βαθμολογία) είναι προσβάσιμο από αυτούς</p>	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Σύγχρονες μέθοδοι στην Διοίκηση και την Τεχνολογία Ποιότητας Τσαρούχας Παναγιώτης , Ντέλιου Κλεοπάτρα(2017), ISBN: 978-618-5242-19-0, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΣΙΓΜΑ ΙΚΕ
- Sutton, C., Williams, C., Buswell, J., Donne, K. (2020), Διοίκηση ποιοτικών υπηρεσιών στην αναψυχή, στα events, στον τουρισμό και στα σπορ, Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ.
- Λαλούμης, Δ. (2015), Διοίκηση ανθρωπίνου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα
- Λαλούμης, Δ., Κατσώνη, Β. (2010), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό, εκδ. Σταμούλη, Αθήνα.
- Βασιλειάδης, Χρ. (2008), Διαχείριση πελατειακών σχέσεων και Μάρκετινγκ τουριστικών προορισμών, Εκδόσεις Κλειδάριθμος ΕΠΕ.
- Ζαβλανός, Ξ. (2006), Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα, Εκδ. Σταμούλη, Αθήνα.
- Κέφης, Ν.Β. (2005), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Θεωρία και Πρότυπα, εκδ. Κριτική, Αθήνα.
- Γιαννοπούλου, Γ. (2004), Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό, εκδ. Ίων, Αθήνα.
- Μπουραντάς, Δ. & Παπαλεξανδρή, Ο. (2002), Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, Εκδόσεις: Μπένου.
- Καμπουρίδης, Γ. (2001), Η Στρατηγική της ποιότητας και η Ελληνική Μικρομεσαία Επιχείρηση, εκδ. Κλειδάριθμος, Αθήνα, 2001.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Asian Journal on Quality
- Benchmarking: An International Journal
- Environmental Management and Health
- International Journal for Quality in Health Care
- International Journal of Applied Quality Management
- International Journal of Health Care Quality Assurance
- International Journal of Lean Six Sigma
- Managing Service Quality
- Quality and Reliability Engineering International
- The International Journal of Health Care Quality
- The TQM Journal
- The TQM Magazine
- Total Quality Management & Business Excellence