

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### (1) ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΤΣΚ702</b>	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	7 <sup>ο</sup>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b> <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις, Ομαδικές και Ατομικές Εργασίες/Ασκήσεις ως μέρος των διαλέξεων, Κριτική συζήτηση, Videos, Παραδείγματα του κλάδου, Παρουσιάσεις	3	6	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδικευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων	ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	ΟΧΙ		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΝΑΙ		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://eclass.unipi.gr/courses/TOY174/">https://eclass.unipi.gr/courses/TOY174/</a>		

### (2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Σκοπός του μαθήματος είναι να:

- Να κατανοηθεί η έννοια της ποιότητας, καθώς και η ιστορική της εξέλιξη
- Να μελετηθούν τα συστήματα διαχείριση ποιότητας, καθώς και οι διαδικασίες πιστοποίησης
- Να διερευνηθεί το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης Ποιότητας για τους οργανισμούς και να κατανοηθεί το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Αριστείας
- Να εξεταστούν τα εργαλεία ποιότητας και οι πρακτικές εφαρμογές τους
- Να κατανοηθεί η σημασία της ποιότητας υπηρεσιών για τον πελάτη και την επιχείρηση
- Να μελετηθεί ο τουρισμός ως υπηρεσία, και να διερευνηθεί η ποιότητα αυτής

- Να προταθούν συστήματα και τεχνικές μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών και της βελτίωσής της.

Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα αποκτήσουν γνώσεις και ικανότητες ώστε να:

- Ορίζουν την έννοια της ποιότητας και να περιγράψουν το ρόλο της στις σημερινές επιχειρήσεις
- Εφαρμόσουν τα εργαλεία και πλαίσια για να αξιολογήσουν την παρεχόμενη ποιότητα από τους οργανισμούς
- Διακρίνουν και να κατανοούν τις ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού
- Σχεδιάζουν και να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες αλλά και
- Μετρούν και να βελτιώνουν μέσα από επιστημονικά τεκμηριωμένες μεθοδολογίες το επίπεδο ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών που προσφέρουν

#### **Γενικές Ικανότητες**

*Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα,:*

*Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών*

*Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις*

*Λήψη αποφάσεων*

*Αυτόνομη εργασία*

*Ομαδική εργασία*

*Εργασία σε διεθνές περιβάλλον*

*Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον*

*Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών*

*Σχεδιασμός και διαχείριση έργων*

*Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην*

*πολυπολιτισμικότητα*

*Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον*

*Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής*

*υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου*

*Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής*

*Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής*

*σκέψης*

*.....*

*Άλλες...*

*.....*

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

-Λήψη αποφάσεων

-Αυτόνομη εργασία

-Ομαδική εργασία

-Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

-Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

-Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

-Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας

-Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

-Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

#### **(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εισαγωγικές Έννοιες & Ορισμοί (ποιότητα, διοίκηση ολικής ποιότητας)
- Ιστορική Εξέλιξη της Ποιότητας
- Η Οικονομική Διάσταση της Ποιότητας (κόστος, αξία, οφέλη)
- Υποδείγματα Ποιότητας
- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας & Πιστοποιήσεις για Επιχειρήσεις Τουρισμού
- Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας για Επιχειρήσεις Τουρισμού
- Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης για Οργανισμούς Τουρισμού
- Εργαλεία Ποιότητας & Εφαρμογές σε Επιχειρήσεις - Οργανισμούς Τουρισμού
- Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα για Επιχειρήσεις Τουρισμού
- Τα χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, τα συστατικά στοιχεία της και οι διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών(στον τουρισμό)
- Μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών
- Ικανοποίηση του πελάτη και πρότυπα ποιότητας τουριστικών υπηρεσιών
- Η αλυσίδα υπηρεσίας-κέρδους
- Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών

**(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Πρόσωπο με πρόσωπο
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία: -Σχετικά με το περιεχόμενο του μαθήματος Videos (εκπαιδευτικά videos) -Ίντερνετ για αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια άσκησης/εργασίας (εντός και εκτός τάξης)  Χρήση Τ.Π.Ε. στην Επικοινωνία με τους φοιτητές: -Διαδουκτυακή Πλατφόρμα του μαθήματος (μηνύματα, ανακοινώσεις, ανάρτηση σχετικού υλικού του μαθήματος, υποβολή εργασιών, ασκήσεων, μελέτης περίπτωσης) -Ανταλλαγή E-mails

<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.  Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS	<b>Δραστηριότητα</b>	<b>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</b>
	Διαλέξεις-Διαδραστική Διδασκαλία (Συζήτηση, Πραγματικά Παραδείγματα από τον κλάδο του Τουρισμού, Videos, audio/χρήση τεχνολογίας)- Παρουσιάσεις Μελέτης Περίπτωσης, Παρουσιάσεις)	39
	Συγγραφή ατομικής ή ομαδικής εργασίας	30
	Μελέτη και Ανάλυση Βιβλιογραφίας (όπως αυτή περιγράφεται στο περίγραμμα του μαθήματος, διαφάνειες, έρευνες, άρθρα, links όπως αναρτώνται στο e-class)	73
	Εξέταση Μαθήματος	2
	<b>Σύνολο</b>	<b>144</b>
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης  Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες  Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνικά  Οι φοιτητές αξιολογούνται με γραπτή τελική εξέταση. Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο e-class, στην τάξη και στο διευρυμένο περίγραμμα του μαθήματος, στην αρχή της χρονιάς. Η γραπτή εξέταση περιλαμβάνει τις παρακάτω μεθόδους αξιολόγησης: -Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής -Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης -Ερωτήσεις Ανάπτυξης -Διαμορφωτική ή Συμπερασματική -Επίλυση Προβλημάτων  (Δίνεται η δυνατότητα προφορικής εξέτασης για όσους φοιτητές εμπíπτουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες και δεν μπορούν να εξεταστούν γραπτά, κατόπιν ενημέρωσης της γραμματείας και του διδάσκοντα και προσκόμισης των απαραίτητων δικαιολογητικών).  Παρά το γεγονός ό,τι η εξέταση αποτελεί το 100% του τελικού βαθμού, ο τελικός βαθμός μπορεί να διαφοροποιηθεί/βελτιωθεί με την ανάληψη/συμμετοχή των φοιτητών στα παρακάτω, <u>με την προϋπόθεση πως ο φοιτητής/τρια θα έχει εξασφαλίσει βαθμό τουλάχιστον 5/10 στην</u>	

	<p><u>τελική γραπτή εξέταση:</u>  - Συμμετοχή/Σωστή απάντηση σε ερωτήσεις κρίσεως εντός της τάξης <b>εώς 1 βαθμό</b></p> <p>Στους φοιτητές δίνεται επίσης η δυνατότητα αντί της γραπτής εξέτασης να εκπονήσουν εργασία στα πλαίσια του μαθήματος και σε συγκεκριμένη εταιρία από μια λίστα εταιριών, και να παρουσιάσουν την εργασία τους, και να λάβουν βαθμό που αντιστοιχεί στο 100% του βαθμού.</p> <p>Οι φοιτητές ενημερώνονται για τη διαδικασία αξιολόγησης μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας υποστήριξης της διαδικασίας μάθησης (e-class), καθώς και μέσα στην τάξη από τον διδάσκοντα, και τους δίνονται επίσης παραδείγματα του τρόπου εξέτασης καθ' όλη τη διάρκεια της χρονιάς.</p>
--	---

**(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

**- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :**

- Μποχώρης Α., Γ., 2015, *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Αυτοέκδοση (50810766)
- Goetsch, L., D., Stanley, B. and Μποχώρης Α., Γ., 2018, *Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία*, 8<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Α. Τζιόλα και Υιοί Α.Ε. (59414712)
- Χυτήρης, Λ., Άννινος, Λ., 2015. *Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών*. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/4981>
- Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J. & Bordoloi, S.K. 2014, *Service management: Operations, strategy, information technology*. New York: McGraw Hill.
- Ford, R.C, Sturman, M.C and Heaton, C.P 2011, *Managing Quality Service In Hospitality: How Organizations Achieve Excellence In The Guest Experience*, Delmar Cengage Learning.
- Zeithaml, V.A, Parasuraman, A and Berry, L 2009, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York

**- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:**

Total Quality Management and Business Excellence  
The Total Quality Management Journal

Academy of Management Journal  
Academy of Management Review  
Academy of Management Annals  
Academy of Management Perspectives  
British Journal of Management  
Journal of Management Studies  
Journal of Management  
International Journal of Business and Management  
Harvard Business Review  
Organization Studies  
MIT Sloan Management Review  
Academy of Management Perspectives  
California Management Review  
Strategic Management Journal  
Organization Science  
Journal of International Business Studies  
Organization  
Journal of World Business  
Journal of Business and Psychology  
Journal of Human Resources  
Human Resource Management Journal  
International Human Resource Management Journal  
Human Relations  
Human Resource Management Review  
Research in Organisational Behaviour

Journal of Tourism and Hospitality  
Tourism Annals

Annals of Tourism Research  
Journal of Hotel and Business Management  
Journal of Tourism Research and Hospitality  
Journal of Sustainable Tourism  
Tourism Management  
TOURISMOS: An International Multidisciplinary Refereed Journal of Tourism