

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ		ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	6 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <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>		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης		4	6
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνικά		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ (στην Αγγλική)		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/DSH166		

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 Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης

και Παράρτημα Β

- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές θα έχουν τις:

ΓΝΩΣΕΙΣ ώστε να μπορούν να:

- κατανοούν βασικές έννοιες της ποιότητας των υπηρεσιών, του ελέγχου ποιότητας, της διασφάλισης ποιότητας γνωρίζουν ποιο πρότυπο απευθύνεται σε κάθε τουριστική επιχειρηματική δραστηριότητα.
- κατανοήσουν ότι η διοίκηση ποιότητα αποτελεί μια νέα φιλοσοφία διοίκησης με σημαντικά πλεονεκτήματα.
- κατανοήσουν την σημασία των προτύπων ποιότητας ανάλογα με τον οργανισμό έκδοσης του.
- προσδιορίζουν ποια είναι η διαδικασία ανάπτυξης και εφαρμογής από μια επιχείρησης ή ένα οργανισμό ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο.
- αναγνωρίζουν της βασικές τεχνικές του στατιστικού ελέγχου ποιότητας.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ώστε να μπορούν να:

- διακρίνουν και να εκτιμούν τις ανάγκες ενός τουριστικού οργανισμού και το αντίστοιχο σύστημα ποιότητας υπηρεσιών που πρέπει να εφαρμοστεί
- εξηγούν ποια είναι η σημασία της διαχείρισης ποιότητας για μια τουριστική επιχείρηση /οργανισμό.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ώστε να μπορούν να:

- σχεδιάσουν την πολιτική διαχείρισης ποιότητας μιας τουριστικής επιχείρησης / οργανισμού

είναι σε θέση να συμμετέχουν στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο.	
Γενικές Ικανότητες <i>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:</i> <i>Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών</i> <i>Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις</i> <i>Λήψη αποφάσεων</i> <i>Αυτόνομη εργασία</i> <i>Ομαδική εργασία</i> <i>Εργασία σε διεθνές περιβάλλον</i> <i>Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον</i> <i>Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών</i> <i>Σχεδιασμός και διαχείριση έργων</i> <i>Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα</i> <i>Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον</i> <i>Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου</i> <i>Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής</i> <i>Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης</i>	
- Λήψη αποφάσεων - Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις - Ομαδική Εργασία - Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης - Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον	

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή στην ποιότητα - Προφίλ ποιότητας Υπηρεσιών - Έννοια και σημασία της ποιότητας - Διαστάσεις της ποιότητας - Ποιότητα και παραγωγικότητα - Κόστος Ποιότητας - Εστίαση ποιότητας στον Πελάτη - Προσδιορισμός πελατών , Τμηματοποίηση πελατών - Σύνδεση των αναγκών του πελάτη με τον σχεδιασμό, την παραγωγή κι την παράδοση υπηρεσιών - Διαχείριση σχέσεων με τους πελάτες - Μέτρηση της ικανοποίησης και την δέσμευσης των πελατών - Σχεδιασμός Συστημάτων εργασίας υψηλής απόδοσης - Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ικανοποίησης και της δέσμευσης του εργατικού δυναμικού - Εκπαίδευση για την Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών - Βελτίωση της διατήρησης προσωπικού μέσω των αρχών έξι σίγμα - Εστίαση στις διεργασίες σχεδιασμός για υπηρεσίες - Έλεγχος διεργασιών για υπηρεσίες - Συστήματα διασφάλισης ποιότητας - Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 - Πιστοτητα πελατών - Green hotels φιλοσοφία ποιότητας - Λόγοι υιοθέτησης και εφαρμογής της Διοίκησης Ποιότητας στα ξενοδοχεία - Οφέλη από την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας - Διάφορα πρότυπα EFQM - Μέθοδοι υλοποίησης της Διοίκησης Ποιότητας στις υπηρεσίες - Ο ρόλος της κουλτούρας στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών - Ο έλεγχος της ανταγωνιστικότητας με χρήση δεικτών (Benchmarking) - Τεχνικές και έλεγχος ποιότητας - Τυποποίηση υπηρεσιών συντελεστές ποιότητας	
--	--

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	- Χρήση πίνακα - Χρήση e-class. - Ώρες γραφείου

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
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 ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS	Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα βασικότερα πρότυπα	78
	Ομαδική εργασία σε μελέτη περίπτωσης	10
	Εκπαιδευτική επίσκεψη	10
	Αυτοτελής μελέτη	27
	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	125
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ		
Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμών, 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.	1. Γραπτή τελική εξέταση (70%) που περιλαμβάνει: - Ερωτήσεις σύντομης απάντησης σχετικές την διοίκηση ολικής ποιότητας - Επίλυση ασκήσεων σχετικά με τον στατιστικό έλεγχο ποιότητας - Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας 2. Γραπτή εργασία / παρουσίασης (30%) που περιλαμβάνει: - Την ανάπτυξη ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο (ανάπτυξη βασικών διαδικασιών και βημάτων για την πιστοποίηση και εφαρμογή του συστήματος) Η αξιολόγηση των φοιτητών είναι προσβάσιμη από αυτούς για επεξηγήσεις αναφορικά με τα λάθη τους.	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΣΑΡΟΥΧΑΣ-ΝΤΕΛΙΟΥ ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΣΙΓΜΑ, ISBN 978-618-5242-19-0.
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Λαλούμης Δημήτρης, Κατσώνη Βασιλική 2010,ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ ΑΕ ISBN: 9789603518464
- Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό, Γιαννοπούλου Γεωργία 2004 Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ ISBN: 978-960-286-846-1
- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΓΕΩΡΓΙΟΣ Δ. ΤΣΙΟΤΡΑΣ, 1η ΕΚΔΟΣΗ / 2016, ΕΚΔΟΣΕΙΣ BROKEN HILL, ISBN 978-9963-258-96-3.
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ, DAVID L. GOETSCH – STANLEY B. DAVIS, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΖΙΟΛΑ, ISBN 978-960-418-690-7