

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΤΕ527-2	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	2 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ 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	(Ποικίλει από 2 έως 5)	4	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΙΔΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.unipi.gr/courses/ODE452/		

(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

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

- Ορίζουν την έννοια της ποιότητας και να περιγράφουν 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.
- 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

Σκοπός του μαθήματος είναι να:

- Να κατανοηθεί η έννοια της ποιότητας, καθώς και η ιστορική της εξέλιξη
- Να μελετηθούν τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας
- 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.

Τα βασικά θέματα που καλύπτονται είναι:

- Εισαγωγικές Έννοιες & Ορισμοί
- Ιστορική Εξέλιξη της Ποιότητας
- Η Οικονομική Διάσταση της Ποιότητας (κόστος, αξία, οφέλη)
- Υποδείγματα Ποιότητας
- Εργαλεία Ποιότητας & Εφαρμογές σε Επιχειρήσεις - Οργανισμούς 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

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο</p>
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p>	<p>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)</p> <p>Χρήση Τ.Π.Ε. στην Επικοινωνία με τους φοιτητές: -Διαδουκτική Πλατφόρμα του μαθήματος (μηνύματα, ανακοινώσεις, ανάρτηση σχετικού υλικού του μαθήματος, υποβολή εργασιών, ασκήσεων, μελέτης περίπτωσης) -Ανταλλαγή E-mails</p>

<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ 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.</p> <p>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</p>	<p>Δραστηριότητα</p>	<p>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</p>
	<p>Διαλέξεις-Διαδραστική Διδασκαλία (Συζήτηση, Πραγματικά Παραδείγματα από τον κλάδο του Τουρισμού, Videos, audio/χρήση τεχνολογίας)- Παρουσιάσεις Μελέτης Περίπτωσης, Παρουσιάσεις, Επισκέπτες ομιλητές)</p>	<p>30</p>
	<p>Συγγραφή ατομικής ή ομαδικής εργασίας</p>	<p>27</p>
	<p>Μελέτη και Ανάλυση Βιβλιογραφίας (όπως αυτή περιγράφεται στο περίγραμμα του μαθήματος, διαφάνειες, έρευνες, άρθρα, links όπως αναρτώνται στο e-class)</p>	<p>53</p>
	<p>Εξέταση Μαθήματος</p>	<p>2</p>
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Εκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες</p>	<p>Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνικά</p> <p>Οι φοιτητές αξιολογούνται με γραπτή τελική εξέταση. Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο e-class, στην τάξη και στο διευρυμένο περίγραμμα του μαθήματος, στην αρχή του μαθήματος. Η γραπτή εξέταση περιλαμβάνει τις παρακάτω μεθόδους αξιολόγησης: -Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής -Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης -Ερωτήσεις Ανάπτυξης -Διαμορφωτική ή Συμπερασματική -Επίλυση Προβλημάτων</p> <p>(Δίνεται η δυνατότητα προφορικής εξέτασης για όσους φοιτητές</p>	
	<p>Σύνολο 112 ώρες</p>	

<p><i>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</i></p>	<p>εμπίπτουν σε συγκεκριμένες κατηγορίες και δεν μπορούν να εξεταστούν γραπτώς, κατόπιν ενημέρωσης της γραμματείας και του διδάσκοντα και προσκόμισης των απαραίτητων δικαιολογητικών).</p> <p>Παρά το γεγονός ότι 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 τελική γραπτή εξέταση:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Συμμετοχή στις μελέτες περίπτωσης εντός της τάξης στα πλαίσια ομάδας, και παρουσίαση εώς 1 βαθμό - Εκπόνηση ατομικής ή ομαδικής εργασίας εώς 2 βαθμούς - Συμμετοχή/Σωστή απάντηση σε ερωτήσεις κρίσεως εντός της τάξης εώς 1 βαθμό <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 :

- Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση, Goetsch L.D. & Stanley B.D. (επιμέλεια Μποχώρης Γ.), ISBN: 978-960-418-690-7
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Μποχώρης Γ, 2012, ISBN: 9789609342674
- 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