

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	MNG190	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	6 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας για Επιχειρήσεις Τουρισμού		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις	4	5	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Ειδικού Υποβάθρου - Κορμού		
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επιλογής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ	Ελληνικά		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS			
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1209/		
ΣΕΛΙΔΑ E CLASS			

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
Αναμένεται πως με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτήτριες και οι φοιτητές θα είναι σε θέση να: <ul style="list-style-type: none">• Κατανοούν τις βασικές έννοιες και αρχές της ΔΟΠ.• Διακρίνουν τις βασικές διαφορές μεταξύ του παραδοσιακού συστήματος διοίκησης και της ΔΟΠ.• Συσχετίζουν τη ΔΟΠ με τη διοίκηση ανθρώπινων πόρων και την καινοτομία.• Γνωρίζουν τους παγκόσμιους / εγχώριους φορείς τυποποίησης, πιστοποίησης και διαπίστευσης, τα κυριότερα πρότυπα ISO, και το σύστημα HACCP.• Αξιολογούν τις σημαντικότερες τεχνικές βελτίωσης της ποιότητας.• Αντιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά ενός ποιοτικού - αποτελεσματικού manager.• Εφαρμόζουν τις αρχές της ΔΟΠ στις τουριστικές επιχειρήσεις.
Γενικές Ικανότητες

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

<p>Στόχος του μαθήματος είναι η θεωρητική εκπαίδευση των φοιτητών/τριών σε θέματα Ολικής Ποιότητας, ώστε να ανταποκρίνονται στις σχετικές ανάγκες των επιχειρήσεων. Στο μάθημα αυτό ο φοιτητής έχει την ευκαιρία να εξοικειωθεί με τις βασικές έννοιες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), τα συστήματα διασφάλισης - διαχείρισης της ποιότητας, τα πρότυπα της σειράς ISO 9000, ISO 14000, ISO 22000 και το σύστημα HACCP, την εφαρμογή των αρχών της Ολικής Ποιότητας στις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις, τις σημαντικότερες τεχνικές βελτίωσης της ποιότητας, τους δείκτες ικανοποίησης των πελατών - καταναλωτών, τη συγκριτική προτυποποίηση - αξιολόγηση (benchmarking) ως ενός ακόμη εργαλείου επίτευξης ποιοτικών προδιαγραφών, και τα χαρακτηριστικά ενός σύγχρονου manager της ποιότητας.</p> <p>Εβδομάδα 1: Βασικές εισαγωγικές έννοιες (ποιότητα, κόστος ποιότητας, ολική ποιότητα, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - ΔΟΠ)</p>



Εβδομάδα 2: Βασικές εισαγωγικές έννοιες (παραδοσιακό σύστημα διοίκησης και ΔΟΠ, κύκλοι ποιότητας) – Βραβεία Ολικής Ποιότητας, EFQM - Excellence Model

Εβδομάδα 3: Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στον δημόσιο τομέα

Εβδομάδα 4: Ποιότητα και ανθρώπινος παράγοντας

Εβδομάδα 5: Ποιότητα και ελληνική πραγματικότητα – Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) και Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ)

Εβδομάδα 6: Ποιότητα και καινοτομία

Εβδομάδα 7: Οι σημαντικότερες τεχνικές βελτίωσης της ποιότητας και η διαδικασία του στατιστικού ελέγχου (SPC)

Εβδομάδα 8: Συστήματα διασφάλισης της ποιότητας – Ο ISO και τα πρότυπα της σειράς ISO 9000

Εβδομάδα 9: Τα πρότυπα της σειράς ISO 14000 – Το σύστημα HACCP και το πρότυπο ISO 22000

Εβδομάδα 10: Δείκτες ικανοποίησης πελατών

Εβδομάδα 11: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Εβδομάδα 12: Ολική Αξιοποίηση του Εξοπλισμού και Συγκριτική Προτυποποίηση

Εβδομάδα 13: Ο ποιοτικός - αποτελεσματικός manager

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ													
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	<ul style="list-style-type: none">Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία: Χρήση λογισμικού παρουσίασης (power point) στις διά ζώσης διαλέξεις, χρήση ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης (ανάρτηση υλικού στο open eclass του μαθήματος).Χρήση Τ.Π.Ε. στην Επικοινωνία: Χρήση της πλατφόρμας open eclass (ανάρτηση ανακοινώσεων, απαντήσεις σε μηνύματα φοιτητών/τριών, κλπ.) και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.												
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	<table><tr><td>Δραστηριότητα</td><td>Φόρτος Εξαμήνου</td></tr><tr><td>Διαλέξεις</td><td>52</td></tr><tr><td>Μελέτη και Ανάλυση</td><td>73</td></tr><tr><td>Βιβλιογραφίας</td><td></td></tr><tr><td>Σύνολο Μαθήματος</td><td>125</td></tr><tr><td>(ECTS: 5)</td><td></td></tr></table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εξαμήνου	Διαλέξεις	52	Μελέτη και Ανάλυση	73	Βιβλιογραφίας		Σύνολο Μαθήματος	125	(ECTS: 5)	
Δραστηριότητα	Φόρτος Εξαμήνου												
Διαλέξεις	52												
Μελέτη και Ανάλυση	73												
Βιβλιογραφίας													
Σύνολο Μαθήματος	125												
(ECTS: 5)													
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γραπτή τελική εξέταση με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.												

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Τσιότρας, Γ. (2016). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Λευκωσία: Broken Hill Publishers Ltd.
- Κέφης, Β. (2014). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας* (2^η έκδοση). Αθήνα: Κριτική.
- Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Εφαρμογή στον Τουρισμό*. Αθήνα: Σταμούλης.
- Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας* (2^η έκδοση). Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- James, P. (1998). *Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας: Μια εισαγωγή*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.