

# **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

## **ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ**

Γιώργος Τσιότρας, Καθηγητής  
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων,  
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,  
Γραφείο 212, Τηλέφωνο: 2310 891575  
email:tsiotras@uom.gr

Αικατερίνη Δ. Γκοτζαμάνη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια  
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων,  
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,  
Γραφείο 207, Τηλέφωνο: 2310 891568  
email:kgotza@uom.gr

Φώτης Βούζας, Αναπληρωτής Καθηγητής  
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων,  
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,  
Γραφείο 210 Τηλέφωνο: 2310 891583  
email: vouzas@uom.edu.gr

## **ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ**

1. Williams C. and Buswell J. (2003). Service Quality in Leisure and Tourism, Oxon: CABI Publishing.
2. Ball S., Jones P., Kirk D. & Lockwood A. (2003) Hospitality Operations: A Systems Approach, London: Continuum.
3. King J.Z., Woods R.H. (1996). Managing for Quality in the Hospitality Industry. New York: Educational Institute American Hotel and Motel Association.
4. Metter R., King, Metters K. & Pullman M. (2003) Successful Service Operations Management, Vancouver: Thomson.
5. Olsen M.T., Teare R. & Gummesson E. (1997) Service Quality in Hospitality Organizations. Cassell: Eds.
6. Rutherford, D. G. and O'Fallon, M. J. (2006) Hotel Management and Operations. New York: John Wiley & Sons.
7. Γ. Τσιότρας, “Βελτίωση Ποιότητας”, β’ έκδοση, 2002, Εκδόσεις Μπένου.
8. Κατσώνη Β, Λαλούμης Δ (2010) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - Εφαρμογή στον Τουρισμό, Εκδόσεις Σταμούλη
9. Γεωργία Γιαννοπούλου (2004) Η ολική ποιότητα στον τουρισμό, Εκδόσεις Ελλην

## **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Τις τελευταίες δεκαετίες έχει γίνει ιδιαίτερα προφανής η ανάγκη για τους φοιτητές να μάθουν και να κατανοήσουν τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.). Ιδιαίτερα σημαντική είναι αυτή η γνώση για τα στελέχη του Τουρισμού, στην προσπάθεια ικανοποίησης των αναγκών και επιθυμιών/προσδοκιών των πελατών τους. Οι τουριστικές επιχειρήσεις και οι μονάδες φιλοξενίας θα πρέπει να δώσουν περισσότερη έμφαση σε θέματα

πιστοποίησης της ποιότητας και των υπηρεσιών που προσφέρουν, συνεχούς βελτίωσης, με βάση την ικανοποίηση διεθνών προτύπων και μοντέλων αριστείας, με τελικό στόχο τη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη. Αυτό το μάθημα παρουσιάζει τις βασικές αρχές και τα εργαλεία που σχετίζονται με τη Δ.Ο.Π. και παρέχει μελέτες περιπτώσεων οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση για συζήτηση στην τάξη.

Πιο συγκεκριμένα, το μάθημα καλύπτει την έννοια της Ποιότητας, της Ολικής Ποιότητας και της Δ.Ο.Π., τις διαφορετικές προσεγγίσεις των ειδικών στη Δ.Ο.Π., τη σύνδεση με τα αναγνωρισμένα βραβεία επιχειρηματικής αριστείας (The Malcolm Baldrige National Quality Award, The European Quality Award), τον ποιοτικό έλεγχο, τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας, περιβάλλοντος και υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων, ISO 9000, ISO 14000 ISO και 22000, την κουλτούρα ποιότητας, τις στάσεις και συμπεριφορές των εργαζομένων σε επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, το σχεδιασμό και εφαρμογή ενός προγράμματος Δ.Ο.Π., τη μέτρηση των στοιχείων κόστους ποιότητας, τη μέτρηση της ικανοποίησης του εξωτερικού και εσωτερικού πελάτη στις υπηρεσίες, την ποιότητα των 6σ, καθώς και τα εργαλεία και μεθόδους συνεχούς βελτίωσης ποιότητας.

Οι μελέτες περιπτώσεων εστιάζουν σε διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

## **ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει να κατανοούν:

- Τις διάφορες ερμηνείες και ορισμούς της ποιότητας (εσωτερική και εξωτερική) στις υπηρεσίες τουρισμού, τον ποιοτικό έλεγχο, τη διασφάλιση ποιότητας και τη διοίκηση ολικής ποιότητας στην τουριστική βιομηχανία.
- Τα διάφορα προγράμματα διοίκησης ποιότητας, τα μοντέλα και βραβεία που μπορούν να οδηγήσουν τους τουριστικούς οργανισμούς στην επιχειρηματική αριστεία.
- Τα διάφορα εργαλεία και τεχνικές της διοίκησης ποιότητας που διευκολύνουν την εφαρμογή των προγραμμάτων ποιότητας στις τουριστικές μονάδες.
- Την ανάγκη της συνεχούς μέτρησης και βελτίωσης της ικανοποίησης του πελάτη στον κλάδο του τουρισμού.
- Την ανάγκη της ακριβούς εκτίμησης των στοιχείων κόστους ποιότητας και διοίκησης των διαδικασιών σε τουριστικές μονάδες.
- Τη σημαντικότητα της ηγεσίας και της προσήλωσης της διοίκησης στην ανάδειξη της ποιότητας σε στρατηγική υπόθεση στον τουρισμό.
- Τη σημαντικότητα της ανάμειξη των ανθρώπων στη βελτίωση ποιότητας υπηρεσιών.
- Την εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου ποιότητας διαδικασιών και την ποιότητα 6σ (Six sigma quality).
- Την εναλλακτική προσέγγιση ανάπτυξης νέων υπηρεσιών με τη μέθοδο του Quality Functional Deployment

## **ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΙ/ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ**

Η διδασκαλία θα πραγματοποιηθεί μέσω διαλέξεων, οι οποίες θα υποστηριχτούν με κατευθυνόμενη μελέτη με τη χρήση ουσιαστικών και προτεινόμενων βιβλίων και δημοσιευμένων άρθρων σε ακαδημαϊκά περιοδικά. Η θεωρία θα συνδυαστεί με την πράξη μέσω των μελετών περιπτώσεων και της προβολής σχετικού οπτικοακουστικού υλικού.

## **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

Η απόδοση θα αξιολογηθεί σύμφωνα με τη συμμετοχή στην τάξη, την εκπόνηση και παρουσίαση μιας ομαδικής εργασίας και την ατομική απόδοση στην τελική εξέταση. Η λεπτομερής ανάλυση του τελικού βαθμού είναι η παρακάτω:

Συμμετοχή στη Τάξη – Παρουσιάσεις Case Studies	20%
Εκπόνηση ομαδικής εργασίας	30%
Τελική Εξέταση:	50%

## **ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

- Εισαγωγή στην Ποιότητα Υπηρεσιών και στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Ο κλάδος του Τουρισμού
- Τα Βασικά Στοιχεία/ Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματικής Αριστείας EQA/ MBNQA
- Οι Βασικές Φιλοσοφίες και Θεωρητικοί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000, ISO 22000
- Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14000
- Ποιότητα και Αξιοποίηση Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουρισμό - Διαχείριση Ταλέντων
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Τουριστική Βιομηχανία (πρότυπο ISO 26000)
- Στατιστικός Έλεγχος Διαδικασιών και Ανάλυση Ικανότητας Διαδικασίας
- Βασικά Εργαλεία Βελτίωσης Ποιότητας – Εφαρμογή στον Τουρισμό
- Μελέτες Περιπτώσεων Εφαρμογής/ Υιοθέτησης ΔΟΠ στον κλάδο του Τουρισμού
- Παρουσιάσεις Τελικών Εργασιών
- Γραπτές Εξετάσεις

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ (ενδεικτική)**

1. Aguago, R., Dr Deming: “The American Who Taught the Japanese About Quality”, Secacus N.J.: Carol Publishing Group, 1990.
2. Augustyn, M. and Ho, S.K. (1998), “Service quality and tourism”, *Journal of Travel Research*, Vol. 37 No. 1, pp. 71-6.

3. American Productivity and Quality Centre, *The Benchmarking Management Guide*, Productivity Press Inc., 1993.
4. Backford, J., "Quality: A Critical Introduction", Routledge, 1998.
5. Baker, D.A. and Fesenmaier, D.R. (1997), "Effects of service climate on managers' and employees' rating of visitors' service quality expectations", *Journal of Travel Research*, Vol. 36 No. 1, pp. 15-23 .
6. Bank John, *The Essence of Total Quality Management*, Prentice Hall, 1992.
7. Berry, T.H., *Managing the Total Quality Transformation*, New York: McGraw-Hill 1991.
8. Bogan C. and English M., *Benchmarking for Best Practices-Winning Through Innovative Adaptation*, McGraw-Hill, Inc. 1994.
9. Bounds G., Yorks L., Adams M. and Ranney G., *Total Quality Management-Toward the Emerging Paradigm*, McGraw-Hill, 1994.
10. Camp, R.C., *Benchmarking : The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*, ASQL Quality Press, 1989.
11. Crosby, P.B. *Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York, McGraw-Hill, 1979.
12. Dale G. Barrie, *Managing Quality*, Prentice Hall, 2nd edition, 1994.
13. Dale, B., Cooper, C., «Total Quality And Human Resources: An Executive Guide», Blackwell Publishers, 1992.
14. Dale and Plunkett, *Managing Quality*, Philip Allan, 1990.
15. Deming Edwards, *Out of the Crisis*, Massachusetts Institute of Technology.
16. Derviziotis K., *Total Quality Management (in greek)*, 1993.
17. Dickens, P., "Quality and Excellence in Human Services", Wiley, 1994.
18. Ernest C., *Total Quality: An Executive's Guide for the 1990s*, Irwin, 1990.
19. Evans, J.R., Lindsay, W.M., "The Management and Control of Quality", 5<sup>th</sup> ed., West, 2002.
20. Feigenbaum, A.V., "Total Quality Control", 3<sup>rd</sup> ed., McGraw-Hill, 1991.
21. Flood R., *Beyond TQM*, John Wiley & Sons, 1995.
22. Garvin, D., *Managing Quality*, New York, Free Press, 1988.
23. Goetsch, D., Davis, S., "Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality" 6<sup>th</sup> edition, Pearson, 2010.
24. Hakes, C., ed., *Total Quality Management: The key to Business Improvement*, London: Chapman & Holl, 1991.
25. Harrington, D. and Lenehan, T. (1998), *Managing Quality in Tourism: Theory and Practice*, Oak Tree Press, Dublin.
26. Hradesky, J.L., "Total Quality Management Handbook", McGraw-Hill, 1995.
27. Ishikawa Kaoru, *Guide to Quality*, Tokyo, Asian Productivity Organization, 1982.

28. James P., «Total Quality Management:An Introductory Text», Prentice Hall, 1996.
29. Juran J.M., and Gryna F.M., Juran's Quality Control Handbook, 3rd edn. McGraw-Hill: New York, 1988.
30. Juran, J.M., Juran on Leadership for Quality, Free Press, New York, 1989.
31. Kandampully, J. (2000), "*The impact of demand fluctuation on the quality of service: a tourism industry example*", *Managing Service Quality*, Vol. 10 No. 1, pp. 10-18.
32. Leavitt J, Nunn P, Total Quality Through Project Management, McGraw-Hill, Inc.
33. Lindsay, W.M., Petrick, J.A., "Total Quality And Organization Development", St. Lucie Press, 1997.
34. Mei, W.O., Dean, A.M. and White, C.J. (1999), "*Analysing service quality in hospitality industry*", *Managing Service Quality*, Vol. 9 No. 2, pp. 136-43.
35. Munro-Faure L. and M., Implementing Total Quality Management, Financial Times: Pitman Publishing, 1992.
36. Murphy, J.A., Quality in Practice, Gill & Macmillan, 1988.
37. Nemoto, M., "Total Quality Control For Management: Strategies And Techniques From Toyota And Toyoda Gosei", Prentice Hall, 1987.
38. Oakland, T.S., Total Quality Management, Heinemann, Oxford, 1989.
39. Ross P. J., Taguchi Techniques for Quality Engineering McGraw-Hill, 1988.
40. Robinson, Modern Approaches to Manufacturing Improvement, Productivity Press, Cambridge, Massachusetts.
41. Robson, G.D., "Continuous Process Improvement: Simplifying Work Flow Systems", New York: The Free Press, 1991.
42. Soin, S.S., "Total Quality Control Essentials: Key Elements, Methodologies, And Managing For Success", McGraw-Hill, 1992.
43. Shirland L.E., Statistical Quality Control with Microcomputer Application, John Wiley Sons, Inc. 1993.
44. Spendolini, M.J., The Benchmarking Book, AMACOM, 1992.
45. Stebbing L., Quality Assurance the Road to Efficiency and Competitiveness, 3rd edition, Ellis Horwood Ltd, Publication, 1993.
46. Steeples M.M., The Corporate Guide to the Malcolm Baldrige National Award, ASQC, 1993.
47. Tenner A., DeToro I., Total Quality Management-Three Steps to Continuous Improvement, Addison-Wesley Publ. Co., 1992.
48. Tsiotras G., Quality Improvement (In **Greek**) Benos Publ., Athens, 1995.
49. Watson, G.M., Strategic Benchmarking : How to Rate Your Company's Performance Against the World's Best, John Wiley & Sons Inc., 1993.
50. Weaver C., TQM-A Step-by-Step Guide to Implementation, ASQC Quality Press, 1991.

51. Wellemin, J., Customer Satisfaction Through Total Quality, Chartwell-Bratts 1990.
52. Zairi, M., Benchmarking for Best Practice : Continuous learning through sustainable innovation, Butterworth Heinemann, 1998.
53. GO F. M. & GOVERS R. (2000). Integrated quality management for tourist destinations: a European perspective on achieving competitiveness. Tourism Management 21, 79-88.
54. FICK, G. & RITCHIE, J.R. (1991). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry. Journal of Travel Research, Fall, 2-9.

## **ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ**

1. Quality Progress
2. Total Quality Management
3. The TQM Magazine
4. Managing Service Quality
5. International Journal of Contemporary Hospitality Management
6. Journal of Travel Research
7. International Journal of Service Industry Management
8. International Journal of Quality and Reliability Management
9. Quality and Reliability Engineering International
10. Sloan Management Review
11. Harvard Business Strategy
12. Journal of Quality Technology
13. Measuring Business Excellence

## **ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

[www.world-tourism.org/quality/quality\\_menu.htm](http://www.world-tourism.org/quality/quality_menu.htm)

[www.quality.org](http://www.quality.org) (Quality Resources Online)

<http://www.freequality.org/> (The Free Quality Website)

[www.asq.org](http://www.asq.org) (American Society For Quality)

[www.acsi.asqc.org](http://www.acsi.asqc.org) (American Customer Satisfaction Index)

[www.tqe.com](http://www.tqe.com) (Total Quality Engineering - quality tools, principles, and techniques)

[www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov) (Malcolm Baldrige National Quality Award)

[www.iso.ch/welcome.html](http://www.iso.ch/welcome.html) (International Standards Organization (ISO))

[www.efqm.org](http://www.efqm.org) (European Foundation for Quality management (EFQM))

[www.cmqr.rmit.edu.au/](http://www.cmqr.rmit.edu.au/) (Center for Management Quality Research)

[www.deming.org/](http://www.deming.org/) (Deming Institute)

[www.juran.com](http://www.juran.com) (Juran Institute)

[www.philipcrosby.com/pca/index.html](http://www.philipcrosby.com/pca/index.html) (Crosby Institute)

[www.elkep.com/index2.php](http://www.elkep.com/index2.php) (Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας)

<http://www.bpir.com/management-briefs/index.php> (The Essential Resource for Benchmarking and Best Practice – Case Studies)

[http://www.thetimes100.co.uk/company\\_list.php](http://www.thetimes100.co.uk/company_list.php) (Business case Studies)