

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	4601	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΕΑΡΙΝΟ
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Υπηρεσιών στον Τουρισμό		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
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			
ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ		2	
ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΡΑΞΗΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ		2	
ΣΥΝΟΛΟ		4	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ Γενικού Υποβάθρου, Ειδικού Υπόβαθρου, Ειδικότητας	ΓΕΝΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ (ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ)		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Κανένα		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://www.eclass.upatras.gr		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
<p>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.</p> <p>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Περίληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων
<p>Σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση των αρχών και τεχνικών της επιστήμης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με εφαρμογή στους οργανισμούς και επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας, ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, της αποτελεσματικότητάς τους και γενικότερα της ανταγωνιστικότητάς τους. Τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος είναι η κατανόηση των αρχών και πρακτικών-μεθόδων του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System-ISO 9001:2000) και του Συστήματος Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management) με εφαρμογές στην παροχή υπηρεσιών. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στην παρουσίαση του Ευρωπαϊκού Μοντέλου Διοικητικής Αριστείας (European Business Excellence Model), του Αμερικανικού Μοντέλου Διοικητικής Αριστείας (Baldrige Award), του Ιαπωνικού βραβείου ποιότητας, και του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Common Assessment Framework) με εφαρμογή στους δημόσιους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις. Τέλος, οι φοιτητές/τριες αναμένεται να έχουν ικανότητες ώστε να μπορούν: Να αναλύουν μελέτες περίπτωσης και να δίνουν λύσεις σε προβλήματα διοίκησης που αντιμετωπίζουν πραγματικές ή εικονικές τουριστικές επιχειρήσεις.</p> <p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές/τριες θα πρέπει να έχουν κατακτήσει τα κάτωθι μαθησιακά αποτελέσματα ανά θεματική ενότητα (ανά διδακτική εβδομάδα) του μαθήματος:</p>

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
1 ^Η	Έννοια και Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
2 ^Η	Τις βασικές θεωρίες ποιότητας των Deming, Juran και Crosby
3 ^Η	Το ρόλο της Ηγεσίας στον σχεδιασμό και στην εφαρμογή της ΔΟΠ
4 ^Η	Τη συμβολή του Ανθρώπινου Δυναμικού στο σχεδιασμό και στην εφαρμογή της ΔΟΠ
5 ^Η	Το Σχεδιασμό Ποιότητας
6 ^Η	Τον Έλεγχο και τη βελτίωση Ποιότητας
7 ^Η	Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001:2015) και τη διαδικασία Πιστοποίησης Ποιότητας
8 ^Η	Τη Συγκριτική Αξιολόγηση (Benchmarking)
9 ^Η	Τους κύκλους ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών
10 ^Η	Την Ποιότητα Προμηθειών και Εξυπηρέτησης των πελατών
11 ^Η	Τις μεθόδους ανάλυσης τους κόστους ποιότητας
12 ^Η	Μοντέλα και Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας (Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοικητικής Αριστείας, Αμερικανικό Μοντέλο Ποιότητας & Ιαπωνικό Βραβείο ποιότητας)
13 ^Η	Καλές Πρακτικές (Best Practices) στον τουριστικό κλάδο
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;	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών ✓ Σχεδιασμός και διαχείριση έργων ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις ✓ Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας ✓ Λήψη αποφάσεων ✓ Αυτόνομη εργασία ✓ Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής ✓ Ομαδική εργασία ✓ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης ✓ Εργασία σε διεθνές περιβάλλον ✓ Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον ✓ Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών 	
έχουν σημειωθεί με το σύμβολο √	

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	
<p>Η δομή του μαθήματος περιστρέφεται γύρω από την ανάλυση των αρχών και τεχνικών της επιστήμης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας με εφαρμογή στους οργανισμούς και επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών. Αναλυτικότερα θα καλυφθούν οι παρακάτω θεματικές ενότητες:</p> <p>Λέξεις κλειδιά για αναζήτηση στο διαδίκτυο: <i>tourism, quality management, tourism quality, quality assessment and management, European Foundation for Quality Management (EFQM), Performance Indicators, Malcolm Baldrige, Deming Price, Common Assessment Framework, Investors in People, continuous improvement, total quality management excellence, six sigma, Operational Excellence</i></p> <p>ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ-ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</p>	
1	Έννοια και Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)
Βιβλιογραφία:	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 1,2)
Link:	e-class
2	Μεγάλοι Δάσκαλοι της Ποιότητας (Deming – Juran-Crosby κ.α.)
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 2)
Link:	e-class
3	Ηγεσία και ΔΟΠ
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 2)

	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 9)
Link:	e-class
4	Ανθρώπινο Δυναμικό και ΔΟΠ
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 6)
Link:	e-class
5	Σχεδιασμός Ποιότητας
Βιβλιογραφία:	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 3)
Link:	e-class
6	Έλεγχος και Βελτίωση Ποιότητας
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 3) Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 19)
Link:	e-class
7	Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001:2015) και Πιστοποίηση Ποιότητας
Βιβλιογραφία:	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 4)
Link:	e-class
8	Συγκριτική Αξιολόγηση (Benchmarking)
Βιβλιογραφία:	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 20)
Link:	e-class
9	Κύκλοι ποιότητας – Συνεχής Βελτίωση Διαδικασίας
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 2)
Link:	e-class
10	Ποιότητα προμηθειών και Εξυπηρέτησης πελατών
Βιβλιογραφία:	Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε. (κεφ. 5,7)
Link:	e-class
11	Κόστος ποιότητας
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 7)
Link:	e-class
12	Μοντέλα και Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας
Βιβλιογραφία:	Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Εφαρμογή στον Τουρισμό. ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ (κεφ. 4) Γιανοπούλου, Γ. & Ανθούλιας, Τ. (2004). Η Ολική ποιότητα στον Τουρισμό. Εκδόσεις Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ
Link:	e-class
13	Καλές Πρακτικές (Best Practices) στον τουριστικό κλάδο
Βιβλιογραφία:	Μελέτες περίπτωσης καλών πρακτικών στον τουρισμό
Link:	e-class

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	
ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λ.π.</i>	Με διαλέξεις σε αίθουσα διδασκαλίας (διαζώσης εκπαίδευση)

<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	<p>- Η διδασκαλία των μαθημάτων γίνεται με τη χρήση Υπολογιστή, ο οποίος συνδέεται με τον αντίστοιχο βιντεοπροβολέα (projector). -Οι διαφάνειες-σημειώσεις των παραδόσεων, διάφορα εκπαιδευτικά βίντεο καθώς και οδηγίες εκπόνησης εργασιών προσφέρονται σε ηλεκτρονική μορφή στους φοιτητές μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης (e-class) -Άρθρα-Μελέτες περίπτωσης & ασκήσεις αυτό-αξιολόγησης παραδίδονται σε έντυπη μορφή στους φοιτητές για ομαδική εργασία μέσα στη τάξη, τα οποία είναι διαθέσιμα και στο (e-class) - Η επικοινωνία με τους φοιτητές γίνεται μέσω email και μέσω της πλατφόρμας του eclass, όπως και η ανατροφοδότηση αξιολόγησης της πορείας της ατομικής ή ομαδικής εργασίας - Η ηλεκτρονική πλατφόρμα της γραμματείας χρησιμοποιείται για την ανάρτηση των βαθμολογιών των φοιτητών. - Υπάρχει διαδικασία αξιολόγησης τόσο του μαθήματος όσο και του διδάσκοντος, στο τέλος κάθε εξαμήνου, βάσει των κείμενων διατάξεων και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει το Ίδρυμα υπό την εποπτεία της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας για την οποία χρησιμοποιείται το Πληροφοριακό Σύστημα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Πατρών.</p>	
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</i></p>	<p>Δραστηριότητα</p>	<p>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</p>
<p><i>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</i></p>	<p>Διαλέξεις (13 εβδομάδες διδασκαλίας με 4 ώρες ανά εβδομάδα)</p>	<p>52 ώρες</p>
	<p>Ασκήσεις πράξης-αυτοαξιολόγησης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών</p>	<p>25 ώρες</p>
	<p>Προετοιμασία εργασίας (παράδοση σε έντυπη μορφή)</p>	<p>30 ώρες</p>
	<p>Αυτόνομη μελέτη</p>	<p>41 ώρες</p>
	<p>Εξετάσεις</p>	<p>2ώρες</p>
	<p>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</p>	<p>150 ώρες (6 ect)</p>
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</i> <i>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, Άλλη /Άλλες</i> <i>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</i></p>	<p>Μέθοδοι αξιολόγησης: I. Γραπτή τελική Εξέταση (70%), που περιλαμβάνει: - Ερωτήσεις θεωρητικού περιεχομένου - Θέματα κριτικής σκέψης. - Ερωτήσεις λήψης απόφασης II. Εκπόνηση ομαδικής (0-30%), σε θεματολογία συναφή με το γνωστικό αντικείμενο του μαθήματος Οδηγίες για τις εργασίες: Θα αναρτηθούν στο e-class του μαθήματος Λαμβάνεται ειδική μέριμνα για εξέταση Α.ΜΕ.Α και φοιτητών με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες.</p>	

5 ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Υποχρεωτική βιβλιογραφία:

1. Βιβλίο [151759]: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Λαλούμης Δημήτρης, Κατσώνη Βασιλική [Λεπτομέρειες](#)
2. Βιβλίο [16424]: Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό, Γιαννοπούλου Γεωργία [Λεπτομέρειες](#)
3. Goetsch L. D. & Stanley B.D. (2018). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση. ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε.

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

4. Γιαννοπούλου, Γ. & Ανθούλιας, Τ. (2004). Η Ολική ποιότητα στον Τουρισμό. Εκδόσεις Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ
5. Δερβιτσιώτης, Ν. Κ. (2005). Διοίκηση ολικής ποιότητας (2η έκδ). Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ
6. Κέφης, Β. Ν (2014). Διοίκηση ολικής ποιότητας - Νέα αναθεωρημένη έκδοση. Εκδόσεις Κριτική
7. Τσιότρας Γ. (2016). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εκδόσεις BROKEN HILL PUBLISHERS LTD
8. Holjevac, I. A. (2008). Business ethics in tourism—as a dimension of TQM. Total Quality Management & Business Excellence, 19(10), 1029-1041.
9. Kourtesopoulou, A., Nikolakakou C., Moustakarias N., Grapsa T. Evaluating Quality In Tourism Destination Websites of Peloponnese. In Cultural and Tourism Innovation in the Digital Era, (pp. 291-306) Springer, Cham (2020).
10. Kourtesopoulou, A., Theodorou, S. D., Kriemadis, A., & Papaioannou, A. The Impact of Online Travel Agencies Web Service Quality on Customer Satisfaction and Purchase Intentions. In Smart Tourism as a Driver for Culture and Sustainability (pp. 343-356). Springer, Cham, 2019.
11. Mok, C., Sparks, B., & Kadampully, J. (2013). Service Quality Management in Hospitality Tourism and Leisure. Routledge.
12. Singh, S. (2019). Total quality management in tourism. New Delhi, India : Random Publications

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

[Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism](#),
[Total Quality Management & Business Excellence](#)
[Managing Service Quality: An International Journal](#)
[International Journal of Contemporary Hospitality Management](#)
[The TQM Journal](#)
[The International Journal of Tourism Research](#)
[Hospitality Research Journal](#)
[Worldwide Hospitality and Tourism Themes](#).
[International Journal of Quality & Reliability Management](#)