

**ΜΑΘΗΜΑ: Ποιότητα και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (413)
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 2 ΩΡΕΣ ΚΑΙ 30 ΛΕΠΤΑ

ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΥΛΗ

- 1. Η ποιότητα στην τουριστική βιομηχανία**
 - 1.1 Εννοιολογικός προσδιορισμός της ποιότητας - διάφορες προσεγγίσεις
 - 1.2 Πλαίσια και παράμετροι της ποιότητας στον ξενοδοχειακό και τουριστικό τομέα
 - 1.3 Η ποιότητα στις υπηρεσίες
 - 1.4 Ποιοτική παροχή υπηρεσιών στο ξενοδοχείο

- 2. Διασφάλιση ποιότητας**
 - 2.1 Διάφορα μοντέλα διαχείρισης της ποιότητας «iso 9000, iso 22000»
 - 2.2 Δύστημα υγιεινής και ασφάλειας haccp
 - 2.3 Τρόποι διασφάλισης της ποιότητας στη βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας
 - 2.4 Συστήματα ποιοτικού ελέγχου
 - 2.5 Παραδείγματα ποιοτικών προτύπων
 - 2.6 Πρότυπα και δείκτες ποιότητας στην ξενοδοχειακή επιχείρηση

- 3. Συμπεριφορά πελάτη**
 - 3.1 Η αγοραστική συμπεριφορά του πελάτη στη βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας
 - 3.2 Ανάγκες του πελάτη και εντοπισμός αναγκών και επιθυμιών
 - 3.3 Εξατομικευμένη πελατειακή προσέγγιση

- 4. Παροχής υπηρεσιών και ποιότητα**
 - 4.1 Ο ρόλος των υπάλληλων υπηρεσιών στην ανάδειξη της ποιότητας
 - 4.2 Ολική ποιότητα στον τομέα των υπηρεσιών
 - 4.3 Αίτια και αιτιατά κακής εξυπηρέτησης

- 5. Η σημασία της ποιότητας στον τουριστικό τομέα**
 - 5.1 Η διαφορά μεταξύ καλής και εξαιρετικής εξυπηρέτησης
 - 5.2 Ο χειρισμός παραπόνων ως κρέσιμο σημείο ελέγχου