

ΜΑΘΗΜΑ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ

ΔΙΔΑΚΤΕΑ – ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΥΛΗ

- 1. Κεφάλαιο 1: Η Έννοια, η Σημασία και η Ιστορία της Ποιότητας**
 - 1.1 Η Έννοια και η Σημασία της Ποιότητας – Διάφορες Εννοιολογικές Προσεγγίσεις
 - 1.1.1 Τι είναι Ποιότητα
 - 1.1.2 Η Σημασία της Ποιότητας για την Επιχείρηση
 - 1.2 Η Ιστορική Εξέλιξη της Ποιότητας - Οι Γκουρού της Ποιότητας
 - 1.2.1 Η Ιστορική Εξέλιξη της Ποιότητας
 - 1.2.2 Οι Γκουρού της Ποιότητας και η Προσέγγιση τους στο Μάνατζμεντ Ποιότητας
 - 1.2.3 Σημεία Συγκλίσεων και Αποκλίσεων των Ντέμινγκ, Τζουράν και Κρόσμπι σε Θέματα Ποιότητας

- 2. Κεφάλαιο 2: Η Ποιότητα στη Βιομηχανία της Φιλοξενίας**
 - 2.1 Η ποιότητα υπηρεσιών στις επιχειρήσεις φιλοξενίας
 - 2.1.1 Η Σημασία της Ποιότητας Υπηρεσιών
 - 2.1.2 Η έννοια της Υπηρεσίας
 - 2.1.3 Οι Ιδιαιτερότητες των Υπηρεσιών έναντι των Προϊόντων Μεταποίησης
 - 2.2 Οι Διαστάσεις της Ποιότητας
 - 2.3 Η Ποιοτική Παροχή Υπηρεσιών στο Ξενοδοχείο
 - 2.3.1 Το Τμήμα Υποδοχής (Front Office Department)
 - 2.3.2 Τα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου
 - 2.3.3 Το τμήμα Οροφοκομίας (Housekeeping)

- 3. Κεφάλαιο 3: Τα Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας**
 - 3.1 Η Διασφάλιση της Ποιότητας
 - 3.1.1 Τα Πρότυπα και τα Συστήματα Διασφάλισης της Ποιότητας
 - 3.1.2 Οι Διαδικασίες της Τυποποίησης και της Πιστοποίησης
 - 3.1.3 Τα Είδη των Προτύπων
 - 3.1.4 Οι Λόγοι Εφαρμογής των Συστημάτων Διασφάλισης της Ποιότητας
 - 3.2 Το Σύστημα Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων HACCP
 - 3.2.1 Η Ιστορία του HACCP
 - 3.2.2 Η Εφαρμογή του Συστήματος HACCP
 - 3.2.3 Η Πιστοποίηση του Συστήματος HACCP
 - 3.2.4 Η Έννοια της Ποιότητας των Τροφίμων
 - 3.2.5 Η Ασφάλεια των Τροφίμων
 - 3.2.6 Τα Προαπαιτούμενα του Συστήματος HACCP
 - 3.2.7 Η Επιλογή της Ομάδας Ανάπτυξης του HACCP
 - 3.2.8 Η Περιγραφή και ο Προσδιορισμός της Χρήσης του Προϊόντος
 - 3.2.9 Η Κατασκευή του Διαγράμματος Ροής
 - 3.2.10 Οι Αρχές του Συστήματος HACCP
 - 3.3 Τα Πρότυπα Διαχείρισης της Ποιότητας της Σειράς ISO
 - 3.3.1 Η Σειρά ISO 9000
 - 3.3.2 Το Πρότυπο ISO 14001

- 3.3.3 Το Πρότυπο ISO 22000
- 3.4 Το Πρότυπο Ασφάλειας και Υγιεινής Εργαζομένων στο Χώρο Εργασίας OHSAS 18001 / ISO 45001
- 3.4.1 Τα Πλεονεκτήματα της Εφαρμογής OHSAS 18001
- 3.4.2 Οι Θεμελιώδεις Αρχές του OHSAS 18001

4. Κεφάλαιο 4: Το Ανθρώπινο Δυναμικό και η Ποιότητα

- 4.1 Η Παρακίνηση του Ανθρώπινου Δυναμικού
 - 4.1.1 Η Θεωρία της Ιεράρχησης των Αναγκών του Μάσλοου
 - 4.1.2 Η Αποτελεσματική Παροχή Κινήτρων
- 4.2 Ο Ρόλος του Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ανάδειξη της Ποιότητας
 - 4.2.1 Ο Ανθρώπινος Παράγοντας ως Στοιχείο Ποιότητας
 - 4.2.2 Η Σχέση Ποιότητας και Συμπεριφοράς του Προσωπικού στο Χώρο Εργασίας
 - 4.2.3 Η Αποτελεσματικότητα των Ομάδων στη Διασφάλιση της Ποιότητας
- 4.3 Η Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και το Ανθρώπινο Δυναμικό
 - 4.3.1 Η Διαφοροποίηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε Σχέση με το Ανθρώπινο Δυναμικό

5. Κεφάλαιο 5: Ο Πελάτης στο Επίκεντρο της Ποιότητας

- 5.1 Ο Προσδιορισμός των Πελάτων
 - 5.1.1 Οι Εξωτερικοί Πελάτες
 - 5.1.2 Οι Εσωτερικοί Πελάτες
- 5.2 Η Αγοραστική Συμπεριφορά του Πελάτη στη Βιομηχανία Φιλοξενίας
 - 5.2.1 Οι Κατηγορίες των Χαρακτηριστικών που Επηρεάζουν τη Συμπεριφορά των Πελατών
- 5.3 Ο Προσδιορισμός των Αναγκών του Πελάτη
 - 5.3.1 Μέθοδοι για τον Προσδιορισμό των Αναγκών των Πελατών
- 5.4 Η Ικανοποίηση του Πελάτη
 - 5.4.1 Ο Βαθμός Ικανοποίησης του Πελάτη
 - 5.4.2 Ο Κύκλος της Εξυπηρέτησης
 - 5.4.3 Το Μοντέλο Κάνο
 - 5.4.4 Η Συνεισφορά του Προσωπικού στην Ικανοποίηση του Πελάτη

6. Κεφάλαιο 6: Η Αξιολόγηση της Ποιότητας των Παρεχόμενων Υπηρεσιών

- 6.1 Το Μπέντσμαρκινγκ - Η Συγκριτική αξιολόγηση επιδόσεων
 - 6.1.1 Τι είναι το Μπέντσμαρκινγκ
 - 6.1.2 Οι Τύποι του Μπέντσμαρκινγκ
 - 6.1.3 Οι Προϋποθέσεις Εφαρμογής του Μπέντσμαρκινγκ σε Επιχειρήσεις Φιλοξενίας
 - 6.1.4 Η Διαδικασία Εφαρμογής της Τεχνικής Μπέντσμαρκινγκ
 - 6.1.5 Τα Οφέλη και τα Πλεονεκτήματα της Τεχνικής Μπέντσμαρκινγκ
 - 6.1.6 Οι Κίνδυνοι κατά την Εφαρμογή του Μπέντσμαρκινγκ
- 6.2 Η Επιχειρηματική Αριστεία και τα Βραβεία Ποιότητας
 - 6.2.1 Η Έννοια της Επιχειρηματικής Αριστείας
 - 6.2.2 Η Έννοια της Αυτό-αξιολόγησης
 - 6.2.3 Τα Βραβεία Ποιότητας
- 6.3 Το Μοντέλο Σέρβκουολ
 - 6.3.1 Η Εφαρμογή του Μοντέλου Σέρβκουολ
 - 6.3.2 Τα Χάσματα (κενά) Ποιότητας