

**ΜΑΘΗΜΑ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ και ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (413)**  
**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΣΧΟΛΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 2 ΩΡΕΣ ΚΑΙ 30 ΛΕΠΤΑ

**ΔΙΔΑΚΤΕΑ ΥΛΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΑ ΚΕΦΑΛΑΙΑ**

**1. Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

- 1.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ
- 1.2 ΠΛΑΙΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
- 1.3 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
- 1.4 ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

**2. ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

- 2.1 ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΟΝΤΕΛΛΑΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ «ISO 9000, ISO 22000»
- 2.2 ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ HACCP
- 2.3 ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
- 2.4 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
- 2.5 ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ
- 2.6 ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

**3. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΗ**

- 3.1 Η ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
- 3.2 ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΘΥΜΙΩΝ
- 3.3 ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

**4. ΠΑΡΟΧΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

- 4.1 Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- 4.2 ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- 4.3 ΑΙΤΙΑ ΚΑΙ ΑΙΤΙΑΤΑ ΚΑΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ