



Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

**«Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία»
(MSc in Hospitality and Tourism Management)**

**Τμήμα «ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ» ΔΙΠΑΕ**

A2. Πολιτική Ποιότητας

31 Ιανουαρίου 2023

A2 - Πολιτική ποιότητας του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» (MSc in Hospitality and Tourism Management)

Πολιτική ποιότητας της ακαδημαϊκής μονάδας για την ανάπτυξη και τη βελτίωση των ΠΜΣ

Ο σκοπός της πολιτικής ποιότητας του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδος είναι η συνεχής και συστηματική διασφάλιση, βελτίωση και ενίσχυση της ποιότητας στο ίδρυμα, το τμήμα και το ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία». Η πολιτική περιλαμβάνει συγκεκριμένα σημεία αναφοράς που πρέπει να διέπουν τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζονται, ώστε να διασφαλίζεται υψηλή ποιότητα του ΠΜΣ σε όλες τις εκφάνσεις του έργου που επιτελεί. Συνεπώς η πολιτική διασφάλισης ποιότητας εκφράζει τη συστηματική, δομημένη και συνεχή προσήλωση του ΠΜΣ στην παροχή εκπαίδευσης υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, αναγνωρίζοντας ότι την πρωταρχική ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας φέρει το ίδιο το ίδρυμα.

Σημεία αναφοράς:

Τα σημεία αναφοράς που διέπουν την πολιτική διασφάλισης ποιότητας είναι:

Ενιαία προσέγγιση: Η καθιέρωση διαδικασιών που προσδιορίζουν τις απαιτήσεις του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» για τη διασφάλιση της ποιότητας, με απώτερο στόχο την καθιέρωση ενός ενιαίου πλαισίου για τη διασφάλιση της συνοχής των ακαδημαϊκών προτύπων (Διασφάλιση Ποιότητας, Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, Συγκριτική Προτυποποίηση) και την υψηλή ποιότητα της μαθησιακής εμπειρίας.

Εξωστρέφεια: Οι διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας ενισχύονται μέσω της συμμετοχής άλλων ενδιαφερόμενων μερών («stakeholders»). Ως εκ τούτου οι εν λόγω διαδικασίες λαμβάνουν υπόψη εξωτερικά σημεία αναφοράς, την εγχώρια και διεθνή πρακτική, καθώς και ανατροφοδότηση από ενδιαφερόμενες εξωτερικές κοινωνικές ομάδες (π.χ. εργοδότες, φορείς της αγοράς κτλ). Οι διαδικασίες και τα πρότυπα για τη διασφάλιση και ενίσχυση της ποιότητας που εφαρμόζονται στο ΠΜΣ καθορίζονται βάσει του ισχύοντος θεσμικού πλαισίου και εμπλουτίζονται με βάση τη διεθνή πρακτική αλλά και την ανατροφοδότηση που λαμβάνεται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς με βάση σχετικές κατευθύνσεις της ΜΟΔΙΠ.

Κουλτούρα ποιότητας: Η ύπαρξη ενός πλαισίου διαχείρισης για την υποστήριξη και ενίσχυση της ποιότητας, τη θεμελίωση κουλτούρας ποιότητας στο ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» καθώς και την ενίσχυση ενός περιβάλλοντος συνεχούς αξιολόγησης, αναθεώρησης και βελτίωσης μέσω του καθορισμού στόχων για συνεχής βελτιώσεις.

Συνολική προσέγγιση: Η διαχείριση της ποιότητας στο ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» αποτελεί σφαιρική προσέγγιση που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες του ΠΜΣ: διδασκαλία, έρευνα, λοιπές υπηρεσίες, σχέσεις με κοινωνικούς και παραγωγικούς φορείς. Η διαχείριση της ποιότητας βασίζεται στην αποστολή του ιδρύματος και απώτερος στόχος της είναι η συνεχής ενίσχυση της ποιότητας και της διαφάνειας στο ΠΜΣ.

Συλλογικότητα: Η διασφάλιση της ποιότητας αποτελεί συλλογικό καθήκον που αφορά όλα τα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία»: φοιτητές, ακαδημαϊκό, διοικητικό και ερευνητικό προσωπικό και αποφοίτους. Οι απόψεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών λαμβάνονται υπόψη στο πλαίσιο διαμόρφωσης της πολιτικής διασφάλισης ποιότητας του ΠΜΣ.

Ενίσχυση της ποιότητας: πέραν της διασφάλισης της συστηματικής τήρησης των προϋποθέσεων για τη διασφάλιση της ποιότητας που τίθενται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ), το ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» θα λαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα για τη συνεχή ενίσχυση της ποιότητας. Η ενίσχυση της ποιότητας προϋποθέτει τη συστηματική συλλογή και αξιοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών δεδομένων καθώς και της ανατροφοδότησης, εισροές από εσωτερικούς και εξωτερικούς εμπειρογνώμονες, τη συνεχή επαφή με τους φοιτητές μας, τη συγκριτική προτυποποίηση της ποιότητας και την αξιοποίηση καλών πρακτικών.

Ευθύνη: Οι αρμοδιότητες για τη διασφάλιση της ποιότητας στο ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία», στο Τμήμα και στο Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος θα πρέπει να είναι σαφείς, ώστε και οι ρόλοι και οι ευθύνες επιτροπών και ατόμων σε σχέση με τη διαχείριση της ποιότητας να είναι σαφείς.

Στόχοι:

Αντικειμενικοί στόχοι της πολιτικής διασφάλισης ποιότητας του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» είναι οι κάτωθι:

Η αξιόπιστη, συστηματική και έγκαιρη υλοποίηση των δράσεων της αξιολόγησης και πιστοποίησης της ποιότητας (π.χ. αξιολογήσεις φοιτητών).

Η αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς όλους τους πιθανούς αποδέκτες, συμπεριλαμβανομένων των φοιτητών, των διδασκόντων του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία», του διοικητικού προσωπικού, των οργανισμών που αποτελούν υπάρχοντες ή δυνητικούς συνεργάτες του Πανεπιστημίου και της κοινωνίας συνολικότερα.

Η ύπαρξη μιας ενιαίας προσέγγισης όσον αφορά στην εφαρμογή των διαδικασιών, μεθόδων και αργαλειών που επιτρέπουν τη διαρκή βελτίωση του εσωτερικού συστήματος διασφάλισης ποιότητας του ιδρύματος, προκειμένου να διασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών των κοινωνιών της πανεπιστημιακής κοινότητας, καθώς και η συμμόρφωση με τις ισχύουσες κανονιστικές απαιτήσεις.

Η διαρκής επένδυση στην ανάπτυξη υψηλής προστιθέμενης αξίας λύσεων, που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των συμμετόχων της πανεπιστημιακής κοινότητας.

Η προώθηση κοινών αξιών και κουλτούρας ποιότητας στο ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» και η διασφάλιση της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των διαδικασιών αξιολόγησης από την πανεπιστημιακή κοινότητα.

Η συστηματική συλλογή, καταγραφή και ανάλυση ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων με στόχο τη μέτρηση των επιδόσεων του ΠΜΣ «Διοίκηση Τουριστικών Μονάδων και Φιλοξενία» σε όλα τα επίπεδα της λειτουργίας του.