



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS



UNIVERSITY
of NICOSIA

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
Σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας

ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών»

Παράρτημα D1.3

Πολιτική ποιότητας της ακαδημαϊκής μονάδας για την ανάπτυξη του εξ
αποστάσεως ΠΜΣ

Ιανουάριος 2026

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

του Κοινού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών» του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού σε συνεργασία με το Τμήμα Διοίκησης του Πανεπιστημίου Λευκωσίας.

Το Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Πατρών, σε συνεργασία με τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) και τις αρμόδιες υπηρεσίες του Ιδρύματος, έχει εναρμονίσει την πολιτική ποιότητας του Κοινού Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών» με την ευρύτερη πολιτική ποιότητας του Τμήματος και του Πανεπιστημίου Πατρών.

Όραμα και Αποστολή του Διοίκησης Τουρισμού

Το όραμα και η αποστολή του τμήματος Διοίκησης Τουρισμού είναι η προαγωγή της διοίκησης τουρισμού και η παροχή υψηλού επιπέδου προπτυχιακών, μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών, οι οποίες διασφαλίζουν την άρτια επιστημονική κατάρτιση των αποφοίτων και συμβάλλουν στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία στον κλάδο του Τουρισμού, προς όφελος της οικονομίας και της κοινωνίας.

Αντικείμενο του ΠΜΣ

Το κοινό ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών» του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Πατρών, σε συνεργασία με το Τμήμα Διοίκησης του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, αποσκοπεί στην παροχή υψηλού επιπέδου μεταπτυχιακών σπουδών και στην ανάπτυξη εφαρμοσμένης έρευνας στον χώρο της διοίκησης φιλοξενίας, του τουρισμού και των υπηρεσιών.

Βάσει των επιδιωκόμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, οι απόφοιτοι του Προγράμματος θα διαθέτουν:

1. εξειδικευμένες γνώσεις στη διοίκηση φιλοξενίας, τουρισμού και υπηρεσιών,
2. ικανότητες εφαρμογής σύγχρονων εργαλείων διοίκησης, ανάλυσης δεδομένων και στρατηγικού σχεδιασμού,
3. επαγγελματικές και οριζόντιες δεξιότητες όπως κριτική σκέψη, επίλυση προβλημάτων, συνεργασία και ηγεσία σε διεθνή περιβάλλοντα.

Κύρια χαρακτηριστικά της πολιτικής ποιότητας του Τμήματος αποτελούν:

- το όραμα, η αποστολή και η διακριτή θέση του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού στον ακαδημαϊκό χάρτη της χώρας ως ενός Τμήματος καινοτόμου και εξωστρεφούς, προσανατολισμένου στις ανάγκες της κοινωνίας και της οικονομίας, και ειδικότερα στους τομείς του τουρισμού, της φιλοξενίας και των υπηρεσιών, προάγοντας την επιστημονική γνώση, την έρευνα και την εφαρμογή σύγχρονων διοικητικών πρακτικών προς όφελος της βιώσιμης ανάπτυξης και της

ανταγωνιστικότητας του κλάδου,

- η διασφάλιση της ακαδημαϊκής φυσιογνωμίας και του επιστημονικού προσανατολισμού του εξ αποστάσεως ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών»,
- η σύνδεση της εξ αποστάσεως διδασκαλίας με την επιστημονική έρευνα, την επαγγελματική πρακτική και τις σύγχρονες ανάγκες του κλάδου της φιλοξενίας, του τουρισμού και των υπηρεσιών,
- η σύμπλευση με τις αρχές, τα πρότυπα και τις κατευθυντήριες γραμμές διασφάλισης της ποιότητας του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΧΑΕ), καθώς και με το εθνικό και το ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο,
- η δέσμευση του Τμήματος για την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας τόσο μεταξύ των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας όσο και στις σχέσεις του με κοινωνικούς και επαγγελματικούς φορείς του κλάδου, με στόχο τη διαρκή βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου,
- η διασφάλιση της ισότιμης πρόσβασης, της συμπερίληψης και της προστασίας προσωπικών δεδομένων όλων των συμμετεχόντων στο πρόγραμμα,
- η εφαρμογή αρχών ακαδημαϊκής δεοντολογίας και η τήρηση του κώδικα ηθικής και δεοντολογίας των συνεργαζόμενων ιδρυμάτων και
- η διαφάνεια και η δημόσια πληροφόρηση σχετικά με τη λειτουργία, τις δράσεις και τα αποτελέσματα του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών.

Οι στρατηγικοί στόχοι του κοινού ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών» συνδέονται άμεσα με τους στόχους του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού και του Πανεπιστημίου Πατρών, και είναι οι εξής:

- Παροχή εκπαίδευσης υψηλού επιπέδου, με έμφαση στη φοιτητοκεντρική μάθηση, στη συνεχή αναβάθμιση του προγράμματος και στην ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων.
- Παραγωγή και προώθηση έρευνας υψηλής ποιότητας, με βάση τις διεθνείς εξελίξεις στον τομέα της διοίκησης φιλοξενίας, τουρισμού και υπηρεσιών.
- Σύνδεση του ΠΜΣ με την αγορά εργασίας, μέσω συνεργασιών με επιχειρήσεις, οργανισμούς και επαγγελματικούς φορείς του κλάδου στην Ελλάδα και το εξωτερικό.
- Διασύνδεση του ΠΜΣ με σπουδές τρίτου κύκλου, προωθώντας τη συνεχή ακαδημαϊκή και ερευνητική ανάπτυξη των αποφοίτων.
- Διατήρηση ενεργής σχέσης με τους αποφοίτους του προγράμματος και ενίσχυση του δικτύου συνεργασίας με αυτούς.
- Ενίσχυση της διεθνούς εξωστρέφειας μέσω συνεργασιών με πανεπιστήμια, ερευνητικά κέντρα και διεθνείς οργανισμούς στον χώρο της φιλοξενίας και των υπηρεσιών.
- Αναβάθμιση της διοικητικής υποστήριξης και των υποδομών, με προτεραιότητα στη φοιτητική μέριμνα και στη βέλτιστη λειτουργία του προγράμματος.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ υποστηρίζεται από μηχανισμούς συνεχούς

παρακολούθησης και αξιολόγησης, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

- τη συλλογή και ανάλυση ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων μέσω του ΟΠΕΣΠ,
 - την αξιολόγηση μαθημάτων και διδασκόντων από τους φοιτητές,
 - την ετήσια εσωτερική αξιολόγηση του προγράμματος,
 - τη συμμετοχή εξωτερικών φορέων και επαγγελματιών του κλάδου,
 - και την περιοδική εξωτερική αξιολόγηση σύμφωνα με τις διαδικασίες της ΕΘΑΑΕ.
- Προσαρμογή στην Εξ αποστάσεως Εκπαίδευση

Οι διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, όπως καθορίζονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας και του Εγχειριδίου Ποιότητας εξ αποστάσεως εκπαίδευσης του Πανεπιστημίου Πατρών, εφαρμόζονται πλήρως στο επίπεδο του Τμήματος με την απαραίτητη εξειδίκευση για την περίπτωση του κοινού ΠΜΣ, εξασφαλίζοντας ισορροπία και συμβατότητα με τις αντίστοιχες προβλέψεις του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, το οποίο αποτελεί το επισπεύδον Ίδρυμα του Προγράμματος.

Το Πανεπιστήμιο Πατρών εφαρμόζει συγκροτημένη και θεσμοθετημένη Πολιτική Ποιότητας για την οργάνωση, υλοποίηση και συνεχή βελτίωση των Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών Σπουδών (ΠΜΣ) που προσφέρονται με μεθόδους εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, η οποία εφαρμόζεται πλήρως και στο Κοινό ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών», το οποίο υλοποιείται σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας.

Η πολιτική αυτή είναι εναρμονισμένη με τη συνολική στρατηγική του Πανεπιστημίου Πατρών, το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο και το Ενιαίο Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ιδρύματος, ενώ παράλληλα διασφαλίζει τη συμβατότητα και τη λειτουργική συνέργεια με τις αντίστοιχες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του συνεργαζόμενου Ιδρύματος.

Η εξ αποστάσεως εκπαίδευση στο πλαίσιο του κοινού ΠΜΣ υπηρετεί τους στρατηγικούς στόχους των δύο Ιδρυμάτων, όπως η παροχή εκπαίδευσης υψηλού επιπέδου, η φοιτητοκεντρική μάθηση, η διεθνής εξωστρέφεια, η καινοτομία και η ισότιμη πρόσβαση στη μεταπτυχιακή εκπαίδευση, αίροντας γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς για φοιτητές από διαφορετικά εκπαιδευτικά και πολιτισμικά περιβάλλοντα.

Ο βασικός στόχος της Πολιτικής Ποιότητας είναι η διασφάλιση ότι το κοινό εξ αποστάσεως ΠΜΣ παρέχει σαφώς προσδιορισμένα και μετρήσιμα μαθησιακά αποτελέσματα, ισοδύναμα με εκείνα της διά ζώσης εκπαίδευσης, και άμεσα συνδεδεμένα με τις σύγχρονες ανάγκες του τομέα της διοίκησης φιλοξενίας και υπηρεσιών, καθώς και με τις απαιτήσεις της διεθνούς αγοράς εργασίας.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση του προγράμματος βασίζονται σε τεκμηριωμένο παιδαγωγικό πλαίσιο που προάγει τη φοιτητοκεντρική, συνεργατική και διερευνητική μάθηση, την ενεργό συμμετοχή των φοιτητών και την ανάπτυξη επιστημονικών, επαγγελματικών και οριζόντιων δεξιοτήτων. Το παιδαγωγικό πλαίσιο προσαρμόζεται στις ιδιαιτερότητες του γνωστικού αντικείμενου και του διεθνούς χαρακτήρα του προγράμματος, διασφαλίζοντας παράλληλα την ακαδημαϊκή ελευθερία και αυτονομία των διδασκόντων και των δύο Ιδρυμάτων.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σαφή δομή και οργάνωση του εκπαιδευτικού υλικού, στη διαφάνεια ως προς τον φόρτο εργασίας, στη χρήση εργαλείων πλοήγησης και διαχείρισης χρόνου, καθώς και στη συνεχή ακαδημαϊκή υποστήριξη και ανατροφοδότηση των φοιτητών, ώστε να ενισχύεται η ακαδημαϊκή

και κοινωνική παρουσία στο ψηφιακό μαθησιακό περιβάλλον.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας υποστηρίζεται από αξιόπιστες ψηφιακές υποδομές σύγχρονης και ασύγχρονης εκπαίδευσης και από οργανωμένες δομές υποστήριξης. Κεντρικό ρόλο διαδραματίζει το Κέντρο Υποστήριξης Διδασκαλίας και Μάθησης (ΚΕΔΙΜΑ) του Πανεπιστημίου Πατρών, σε συνεργασία με τις αντίστοιχες δομές του Πανεπιστημίου Λευκωσίας, παρέχοντας επιμόρφωση, παιδαγωγική υποστήριξη και ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων του διδακτικού προσωπικού.

Η ποιότητα του κοινού εξ αποστάσεως ΠΜΣ διασφαλίζεται και βελτιώνεται μέσω τακτικών διαδικασιών εσωτερικής αξιολόγησης που υλοποιούνται από τη Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) του Πανεπιστημίου Πατρών, σε συντονισμό με το συνεργαζόμενο Ίδρυμα. Η συστηματική συλλογή και αξιοποίηση ανατροφοδότησης από φοιτητές, διδάσκοντες και λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς οδηγεί σε τεκμηριωμένες δράσεις βελτίωσης και διασφαλίζει τη διαρκή αναβάθμιση και βιωσιμότητα του προγράμματος.

Η παρούσα Πολιτική Ποιότητας διασφαλίζει τη συμμόρφωση του κοινού ΠΜΣ με τα πρότυπα ποιότητας της ΕΘΑΑΕ και τις αρχές του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG), ενισχύοντας τη διεθνή αναγνώριση, την αξιοπιστία και την ακαδημαϊκή αξία του προγράμματος.

Το παρόν έγγραφο είναι διαθέσιμο από τον ιστότοπο του Τμήματος στην εξής διεύθυνση:

<https://tourism.upatras.gr/dioikisi-filoxenias-kai-ypiresion/>