



Εκσυγχρονισμός (σχεδιασμός, ανάπτυξη & παρακολούθηση) του κύκλου ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών της Hellenic Train A.E

Επιστημονικός Υπεύθυνος
Επίκουρος Καθηγητής **Κωνσταντίνος Γκιτσιάλιτης**

Αντικείμενο του έργου είναι ο εκσυγχρονισμός του Κύκλου Ποιότητας των Επιβατικών Υπηρεσιών της Hellenic Train A.E. σύμφωνα με το Πρότυπο EN 13816, με εκ νέου σχεδιασμό, ανάπτυξη και παρακολούθηση του εν λόγω συστήματος, έτσι ώστε να ανταποκριθεί στις νέες ανάγκες και προσδοκίες του επιβατικού κοινού μας. Κύριοι στόχοι του έργου είναι ο καθορισμός των απαιτήσεων και προσδοκιών των επιβατών (Αναμενόμενη Ποιότητα), ο προσδιορισμός της επιθυμητής ποιότητας που θέλει να παρέχει η HELLENIC TRAIN (reference service), η ερευνητική και επιστημονική υποστήριξη του Συστήματος Ελέγχου Ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας των μετρήσεων, και η υποστήριξη της HELLENIC TRAIN για τη βελτίωση της Τεκμηρίωσης του Συστήματος EN 13816.