

Διοίκηση Ποιότητας

ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό (Πρώτος Κύκλος Σπουδών)		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	0801.5.002.0	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	5ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Ποιότητας		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
	Διαλέξεις	4	6
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Γενικών Γνώσεων		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ (στην Αγγλική, αν υπάρχουν φοιτητές)		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/MST147/		

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα</p> <p>Η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών ενός οργανισμού έχουν μεγάλη σημασία διότι καθορίζουν όχι μόνο το βαθμό ικανοποίησης των πελατών / χρηστών, αλλά και την οικονομική απόδοση και την επιβίωση ακόμα του οργανισμού. Η ποιότητα είναι ένας παράγοντας διαφοροποίησης στην αγορά, όπως και το κλειδί της βελτιστοποίησης των πόρων και της μείωσης του κόστους παραγωγής και παροχής υπηρεσιών.</p> <p>Η διαχείριση ποιότητας περνάει από μια σαφή στρατηγική, μια προσαρμοσμένη οργάνωση, μια διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού που έχει συνείδηση της συμβολής του καθενός, μια γνώση και εφαρμογή ειδικών μεθόδων καθώς και μια πειθαρχία διαχείρισης που εκτείνεται σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα. Μια επαγγελματική διαχείριση της ποιότητας είναι σήμερα τόσο σημαντική όσο και η οικονομική διαχείριση, το μάρκετινγκ, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού ή ένας οποιοσδήποτε τομέας του μάνατζμεντ.</p> <p>Το μάθημα εισάγει τους φοιτητές στις βασικές αρχές ενός πελατο-κεντρικού επιχειρησιακού περιβάλλοντος όπου η ολική ποιότητα και η συνεχής βελτίωση των προϊόντων και των διαδικασιών αποτελούν προϋποθέσεις για την επιτυχία κάθε οργανισμού.</p> <p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση να έχουν:</p> <p>Τις ΓΝΩΣΕΙΣ ώστε να :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοούν την έννοια και τις αρχές της Ποιότητας και ειδικότερα της Ολικής Ποιότητας στην άσκηση Διοίκησης. • Να περιγράφουν την σημασία της εφαρμογής διαδικασιών και μεθόδων Ποιότητας στην λειτουργία, ανταγωνισμό και βιωσιμότητα των Οργανισμών, Υπηρεσιών και Επιχειρήσεων και στις σχέσεις τους με την Πελατεία τους. • Να έχουν τις γενικές γνώσεις σχετικά με την Πιστοποίηση των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO, HACCP κ.λ.π. • Να περιγράφουν τις τεχνικές και μεθόδους πρόληψης, παρακολούθησης και ελέγχου της ποιότητας.
--

Τις ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ώστε να:

- Να κατανοούν τη διάσταση της Ολικής Ποιότητας στην άσκηση Διοίκησης.
- Να μπορούν να ανιχνεύουν μη ποιοτικές καταστάσεις στις επιχειρηματικές διεργασίες να χρησιμοποιούν εργαλεία καταγραφής και ανάλυσης των αιτών χαμηλής ποιότητας.
- Να μπορούν να υπολογίζουν το κόστος των ενεργειών της διοίκησης για την πρόβλεψη και διασφάλιση της ποιότητας καθώς και το κόστος μη ποιότητας.

Τις ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ώστε να:

- Να εφαρμόζουν διαδικασίες ποιότητας στις δραστηριότητες των οργανισμών- Quality Function Deployment –QFD

Γενικές Ικανότητες

- Ατομικές Εργασίες κατά τη διάρκεια του εξαμήνου
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Ορισμός βασικών εννοιών της διαχείρισης ποιότητας
- Στατιστικός έλεγχος διεργασιών – ΣΕΔ: Μέτρηση ποιότητας - πού και πώς, ΣΕΔ - προέλευση και μαθηματικά θεμέλια, διαγράμματα ελέγχου και ικανότητα διεργασίας.
- Επισκόπηση των εργαλείων και μεθόδων διαχείρισης ποιότητας.
- Πανόραμα των προγραμμάτων ποιότητας: Παρουσίαση διαφορετικών προτύπων ποιότητας και "πλαίσια αρίστευσης" - ISO 9001 και 14000, EFQM. Διεργασίες Ποιότητας.
- Στρατηγική, οργάνωση και διαχείριση ανθρώπινων πόρων για την διοίκηση ποιότητας.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Στην τάξη												
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class												
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	<table border="1"><thead><tr><th><i>Δραστηριότητα</i></th><th><i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i></th></tr></thead><tbody><tr><td>Διαλέξεις</td><td>60</td></tr><tr><td>Ατομικές ασκήσεις</td><td>50</td></tr><tr><td>Ομαδική Εργασία σε μικρότερες ομάδες φοιτητών</td><td>0</td></tr><tr><td>Αυτοτελής Μελέτη</td><td>40</td></tr><tr><td>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</td><td>150</td></tr></tbody></table>	<i>Δραστηριότητα</i>	<i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i>	Διαλέξεις	60	Ατομικές ασκήσεις	50	Ομαδική Εργασία σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	0	Αυτοτελής Μελέτη	40	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
<i>Δραστηριότητα</i>	<i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i>												
Διαλέξεις	60												
Ατομικές ασκήσεις	50												
Ομαδική Εργασία σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	0												
Αυτοτελής Μελέτη	40												
Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150												
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	1. Γραπτή τελική εξέταση (70%) που περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none">• Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής• Επίλυση προβλημάτων λήψης Αποφάσεων 2. Ατομική Ασκήσεις (τουλάχιστον πέντε σε αριθμό κατά τη διάρκεια του εξαμήνου) σε θέματα διοίκησης ποιότητας, όπως: Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας, Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας, κ.α. (30%)												

ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βιβλίο [59394399]: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Τσιότρας Γεώργιος [Λεπτομέρειες](#)
2. Βιβλίο [94644185]: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΛΕΣΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ, JAMER R. EVANS, WILLIAM M. LINDSAY [Λεπτομέρειες](#)
3. Βιβλίο [10502]: Διοίκηση ολικής ποιότητας, Δερβιτσιώτης Κώστας Ν. [Λεπτομέρειες](#)
4. Βιβλίο [94645298]: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ε. ΓΙΟΒΑΝΝΗΣ, ΓΕΩΡΓΙΟΣ

Α.ΠΑΣΧΟΣ, ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Ζ. ΠΛΟΥΜΙΔΗΣ [Λεπτομέρειες](#)

5. Βιβλίο [22706150]: Διοίκηση ολικής ποιότητας - Νέα αναθεωρημένη έκδοση, Κέφης Βασίλειος Ν. [Λεπτομέρειες](#)
6. Βιβλίο [59374080]: Η Διοίκηση και ο Έλεγχος της Ποιότητας, Νικόλαος Π. Μπλέσιος [Λεπτομέρειες](#)