



Ημέρες
Ποιότητας



Ημέρες Ποιότητας

12-16 Μαΐου 2014

Οργάνωση: MBA TQM, Πανεπιστήμιο Πειραιώς



QualityDays.unipi.gr

14 Μαΐου

“Τάσεις & Προοπτικές Ποιότητας
& Ανταγωνιστικότητας”

Κεντρική Ημέρα Συνεδρίου

Αμφιθέατρο Μουσείου Ακρόπολης

13 Μαΐου

Προ-συνεδριακά Workshops
(Six Sigma, Project Management)
& Εμπειρίες Αποφοίτων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

12 Μαΐου

Προ-συνεδριακά
Workshops
(Aris BPMS, Sustainability Reporting,
ISO 9001:2008)
& Εμπειρίες Αποφοίτων

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

15 Μαΐου

Μετά-συνεδριακό Workshops
(IT Governance)

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

16 Μαΐου

Επίσκεψη Καλής Πρακτικής

Νοσοκομείο Υγεία

Οι Ημέρες Ποιότητας αποτελούν μία πρωτοβουλία του Μεταπτυχιακού Προγράμματος στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα (MBA TQM) του Πανεπιστημίου Πειραιώς με στόχους τη συμβολή στην:

- ενημέρωση της επιστημονικής κοινότητας (αλλά και των προπτυχιακών & μεταπτυχιακών φοιτητών) για τις εξελίξεις, τάσεις και προοπτικές της ποιότητας, καθώς και για τη συμβολή της ποιότητας στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας (των επιχειρήσεων, της οικονομίας, κ.λπ.) γενικότερα, αλλά και ειδικότερα, δια της εξειδικευμένης συσχέτισης της ποιότητας με ευρύτερα αναγνωρισμένες σημαίνουσες προκλήσεις των Διοικήσεων των Επιχειρήσεων σήμερα (innovation – value propositions, customer relationship, operational excellence, corporate brand & reputation, sustainability, government regulation, human capital, κ.λπ.).
- επικοινωνία των πολλαπλών και διαρκώς εξελισσόμενων (συνεπεία και των προηγούμενα αναφερθεισών προκλήσεων) συνιστωσών της ποιότητας στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

Οι Ημέρες Ποιότητας, επίσης, φιλοδοξούν να παρέχουν ενημέρωση για τις σημαντικότερες σχετικές αναφορές σε διεθνή συνέδρια, να δίνουν τη δυνατότητα πρακτικής συμμετοχής (Open Quality Tutorials & Workshops με συμμετέχοντες φοιτητές & στελέχη επιχειρήσεων) που θα οργανώνονται τόσο σε γνωστές αλλά και σε νέες, συναφείς θεματικές περιοχές, να παρέχουν ευκαιρίες συμμετοχής σε επισκέψεις ανάδειξης καλών, ή/και καινοτόμων πρακτικών (Best Practice Site Visits) στην εφαρμοσμένη πράξη, κ.λπ.



Καθηγητής Γεώργιος Μποχώρης
Οργάνωση των «Ημερών Ποιότητας»
& Διευθυντής του Μεταπτυχιακού
Προγράμματος MBA TQM

Δευτέρα

12 Μαΐου 2014

Αίθουσα Συνεδρίων - Πανεπιστήμιο Πειραιώς

- 09:00 Προσέλευση - Εγγραφή
- 09:45 Έναρξη & Χαιρετισμοί
Καθ. Γεώργιος **Μποχώρης**, Διευθυντής MBA TQM
- 10:00 **WORKSHOP Δ.1: ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9001:2008 ΜΕΣΩ ΤΟΥ ARIS PROCESS EXCELLENCE SOFTWARE**
- Αυτοματοποιημένη Διαχείριση Διεργασιών & Διαδικασιών, Powering the Digital Enterprise (Big Data, Cloud, Mobile Devices & Social Networking) & the Aris Process Excellence Software
 - Process Intelligence & Performance Analytics (KPIs, Dashboards & Reporting Capabilities), Risk & Compliance Management
 - Ερωτήσεις & Απαντήσεις Θεμάτων Πιστοποίησης (ARIS Professional)
Αυγουστίνα **Πράπα** & Βασιλική **Σπέντζου**, Senior Managers, SPIRIT HELLAS SA
- 13:00 Διάλειμμα / Networking Session
- 13:30 **WORKSHOP Δ.2: ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2008 ΚΑΙ Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΤΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗ – ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΙΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΛΙΑΝΙΚΗΣ**
- Ανάλυση Απαιτήσεων & Καθορισμός Προδιαγραφών για ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) κατά ISO 9001
 - **Ομαδική Άσκηση** με θέμα “Εγκαταστάσεις, Τρόπος Συμπεριφοράς και Εμφάνισης του Προσωπικού” για ένα Αποτελεσματικό & Αποδοτικό ΣΔΠ
Δημήτρης **Βέργας**, CEO, AJA Hellas Certification
- 15:30 **WORKSHOP Δ.3: CORPORATE RESPONSIBILITY: FROM MANAGEMENT TO REPORTING**
- Current trends - Sustainability Assessment, Strategy & Plan
 - Sustainability Management: Stakeholder Engagement & Materiality Analysis
 - Change Management to Implement a Sustainability Strategy
 - Sustainability Report Development & Sustainability Results Communication
Εμμανουήλ **Περάκης**, Managing Partner, STREAM
- 17:30 Διάλειμμα / Networking Session
- 18:00 **ΟΙ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΜΑΣ & Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΟΥΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗ**
- Δημήτρης **Ζαμάνης**, Υπο-διευθυντής Διαχείρισης Συστημάτων Ποιότητας Ομίλου ΟΤΕ, «Integrated Management Systems – Εμπειρία & Καλές Πρακτικές», Απόφοιτος 4^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Κατερίνα **Κελαϊδή**, Υπουργείο Ανάπτυξης, Δ/ση Πολιτικής Ποιότητας, Τμήμα Διαπίστευσης, «Ασφάλεια Προϊόντων & Σήμανση CE», Απόφοιτη 1^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Ιωάννης **Τσιριγωτάκης**, Lead Auditor, TÜV Hellas, «Προκλήσεις για τους νέους επιστήμονες στον χώρο της Ποιότητας / Ασφάλειας Τροφίμων», Απόφοιτος 8^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Παναγιώτης **Γαβριήλ**, Marketing Executive, ELPEN Pharmaceutical Co. Inc., «Η χρήση Πρακτικών & Συστημάτων Ποιότητας στην Φαρμακοβιομηχανία», Φοιτητής 18^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Απόστολος **Κοντός**, Financial Business Analyst, ING Central & Rest of Europe, «Vision4Growth - Ανασχεδιασμός & Τυποποίηση των Διαδικασιών των Οικονομικών Διευθύνσεων της ING Central & Rest of Europe», Απόφοιτος 13^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
- 20:00 Networking Session

Τρίτη

13 Μαΐου 2014

Αίθουσα Συνεδρίων - Πανεπιστήμιο Πειραιώς

09:00 Προσέλευση - Εγγραφή

09:30 WORKSHOP T.1: LEAN SIX SIGMA SESSION

Ομαδική Άσκηση – Case Study: Call Center of a Mobile Phone Company
Define Phase: Problem Description - Project Charter Development
Measure Phase: Description of existing data & Current Performance, Plan Deliverables as Process Capability, Targeted Performance, etc.
Analysis Phase: Data analysis showing real Process Problems, Parameters' Comparison, FMEA Simulation, Tollgate Meeting – team Results' Presentation.
Γιώργος **Ζαμπέτας**, Business Improvement Expert

12:00 Διάλειμμα / Networking Session

13:00 WORKSHOP T.1: LEAN SIX SIGMA SESSION (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Ομαδική Άσκηση – Case Study: Call Center of a mobile phone company
Improve phase: Project Planning, "After-Improvements" Performance Capability.
Control Phase: Control Charts
Ερωτήσεις & Απαντήσεις σχετικά με τη Διαδικασία Πιστοποίησης
Γιώργος **Ζαμπέτας**, Business Improvement Expert

14:30 Διάλειμμα / Networking Session

15:00 WORKSHOP T.2: PROJECT MANAGEMENT

Project Management: PMI (CAPM, PMP, PgMP, PMI-ACP), Microsoft Project 2010 ή 2013 (Microsoft Project Exam 70-178), PRINCE 2 Project Management
Ερωτήσεις & Απαντήσεις σχετικά με τη Διαδικασία Πιστοποίησης
Θεοφάνης **Γιώτης**, Διευθύνων Σύμβουλος I2PM Consulting

17:30 Διάλειμμα / Networking Session

18:00 ΟΙ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΜΑΣ & Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΟΥΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗ

- Ολυμπία **Μαρκέλλου**, Head of Quality Assurance Department, ΑΤΤΙΚΟ ΜΕΤΡΟ SA, «Έργα Μετρό & Ποιότητα», Απόφοιτη 10^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
- Ευγενία **Δεληγιάννη**, Assistant Product Manager, Leroy Merlin, «Η συμβολή της βοηθού Διευθυνατή Προϊόντος στις διαδικασίες Ποιότητας της Leroy Merlin», Απόφοιτος 17^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
- Κλεοπάτρα **Ντέλιου**, Στέλεχος ΔΑΣΤΑ & Συνεργάτης ΜΟΔΙΠ, ΟΠΑ, «Τα Πανεπιστήμια και η Διασφάλιση Ποιότητας», Απόφοιτη 8^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
- Παναγιώτης Κ. **Αναστασάκης**, Διευθύνων Σύμβουλος, PRIORITY SA, «Οι διεθνείς εξελίξεις στις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα management - Οι προοπτικές στην ελληνική αγορά», Απόφοιτος 1^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ

20:00 Networking Session

Τετάρτη

14 Μαΐου 2014

Αμφιθέατρο - Μουσείο Ακρόπολης

- 08:00 Προσέλευση - Εγγραφή
- 08:30 **ΤΑΣΕΙΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ - ΤΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ MBA TQM**
- Καθ. Γεώργιος **Μποχώρης**, Διευθυντής MBA TQM
 - Δρ. Ευανθία **Βορριά**, Υποστήριξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας MBA TQM
- 08:45 **SETTING THE SCENE**
- Βασίλης **Αντωνιάδης**, Partner & Managing Director, The Boston Consulting Group
- 09:15 **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ: SUSTAINABILITY**
- Εμμανουήλ **Περάκης**, Managing Partner, STREAM
- Στρογγυλό Τραπέζι:**
- Σίσση **Ηλιοπούλου**, Senior Corporate Communications & Sustainability Manager, NOVARTIS Hellas
 - Γιάννης **Λαγός**, President International Markets, HumanTelligence
 - Κωνσταντίνος **Λαμπρινόπουλος**, Πρόεδρος Δ.Σ., ΕΕΔΕ
 - Νίκος **Χαραλαμπίδης**, Γενικός Διευθυντής, Greenpeace
- 10:15 **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ: THE DIGITAL ENTERPRISE & QUALITY**
- Αυγουστίνα **Πράπα** & Βασιλική **Σπέντζου**, Senior Managers, SPIRIT HELLAS SA
 - Νίκος **Πλατής**, Delivery Project Executive, IBM Global Business Services
- 11:00 Διάλειμμα
- 11:30 **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ: INNOVATION**
- Καθ. Ορέστης **Τερζίδης**, Head of Institute for Entrepreneurship, Technology -Management & Innovation (EnTechnon, Karlsruhe Institute for Technology - KIT)
 - Μιχάλης **Στάγκος**, Συν-ιδρυτής Industry Disruptors - Games Changers
- 12:15 **ΤΑΣΕΙΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ: Η ΕΚΔΟΧΗ ΤΩΝ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΜΑΣ**
- Κωνσταντίνα **Τρίμπου**, Vice President Human Resources, Unilever Italy, Greece & Portugal – Απόφοιτη 2^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Κατερίνα **Τσουπινάκη**, Corporate Quality Manager, PMP Process Improvement and Quality Assurance, Intrasoft International – Απόφοιτη 1^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
 - Δημήτρης **Βέργας**, Certification Manager, AJA Hellas – Απόφοιτος 1^{ου} Κύκλου του ΠΜΣ
- 13:30 Διάλειμμα
- 14:00 **ΤΑΣΕΙΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ: SOCIAL MEDIA, MARKET RESEARCH & BRAND REPUTATION**
- Helena **Chari**, Executive Vice President, Southeast Region Head, Member of NA Board at TNS North America
 - Κική **Χαμπούλου**, Account Executive, Business Insights, IRI
 - Πέτρος **Μπουχώρης**, Group Brand Manager, Nestle Hellas SA

- 15:30 **ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ: OPERATIONAL EXCELLENCE & GLOBAL EXPANSION**
- Πόλυ **Παλαιογεώργου**, Process Management & Improvement Director, OTE Group
 - Ιωάννης **Μπάστας**, R&D Director, Technical Management Greece-Cyprus, Ελαΐς Unilever Hellas
 - Καλλιόπη **Καλαντζή**, Διευθύντρια Διασφάλισης Ποιότητας, ΔΕΛΤΑ
- 16:45 Διάλειμμα
- 17:15 **ΤΑΣΕΙΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**
- Βαγγέλης **Αποστολάκης**, Αναπρόεδρος, Επικεφαλής Συμβουλευτικού Τμήματος, KPMG
 - Παναγιώτης **Καρκατσούλης**, Διευθυντής του Ινστιτούτου Έρευνας Ρυθμιστικών Πολιτικών
 - Αντώνης **Παπαγιαννίδης**, Διευθυντής του Ομίλου Economía
- 18:30 **ΤΑΣΕΙΣ & ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ: ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**
- Στρογγυλό Τραπέζι:**
- Κωνσταντίνος **Ευριπίδης**, Διευθύνων Σύμβουλος, Genesis Pharma
 - Νικόλαος **Καραμούζης**, Διευθύνων Σύμβουλος, Γενική Τράπεζα
 - Άρης **Κεφαλογιάννης**, Διευθύνων Σύμβουλος, Gaea
 - Δημήτρης **Πισσιμίσης**, Managing Director BicViolex, Worldwide Director, BIC Razor Blades

Πέμπτη

15 Μαΐου 2014

Αίθουσα Συνεδρίων – Πανεπιστήμιο Πειραιώς

- 09:00 Προσέλευση - Εγγραφή
- 09:30 **WORKSHOP Π.1: MARKET RESEARCH**
- Value adding (Quality) Product-Services Features & Market Research
 - How Market Research has evolved, what Market Research is and can do?
 - The Rapidly Changing Marketing & Communication Landscape and how this has impacted
 - The Challenges faced by our clients
 - The Market Research Job potential in the USA
- Helena **Chari**, Executive Vice President, Southeast Region Head, Member of NA Board at TNS North America
- 12:30 Διάλειμμα / Networking Session
- 13:00 **WORKSHOP Π.2: IT GOVERNANCE & BUSINESS CONTINUITY**
- IT Governance & Επιχειρησιακή Συνέχεια – Αρχές, Πρακτικές & Παραδείγματα Επιτυχημένης Εφαρμογής
 - Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων & Αξιολόγηση Κινδύνων
 - Πλάνο Επιχειρησιακής Συνέχειας
 - **Ομαδική Άσκηση** – Ασκήσεις Επιχειρησιακής Ετοιμότητας
- Δημήτρης **Στασινόπουλος**, Senior Consultant, PRIORITY SA

Παρασκευή

16 Μαΐου 2014

- 10:00 **ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ**

Νοσοκομείο Υγεία

mbatqm.unipi.gr



**Operational
How**



for Business Excellence

KEY PERFORMANCE INDICATORS
PERFORMANCE MANAGEMENT
BUSINESS EXCELLENCE
Business Economics Management Systems
Strategic Management PERFORMANCE Business Planning
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY Marketing
MBA TQM
OPERATIONAL EXCELLENCE
Environmental Management Accounting
OPERATIONAL KNOW HOW and Finance
Quality Costing Quality Management
Operations Management 6σ HRM

MBA TQM

Ευρωπαϊκό Μεταπτυχιακό
Πρόγραμμα στη
Διοίκηση Επιχειρήσεων -
Ολική Ποιότητα

