

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Οικονομικών, Επιχειρηματικών & Διεθνών Σπουδών		
ΤΜΗΜΑ	Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΜΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΟΠ106	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	1 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Φροντιστήρια (Ατομικές & Ομαδικές Εργασίες)		5	4
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων	μερικώς Γενικού / μερικώς Ειδικού Υποβάθρου		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://mbatgm.unipi.gr/%ce%b4%ce%b9%ce%bf%ce%af%ce%ba%ce%b7%cf%83%ce%b7-%ce%bf%ce%bb%ce%b9%ce%ba%ce%ae%cf%82-%cf%80%ce%bf%ce%b9%cf%8c%cf%84%ce%b7%cf%84%ce%b1%cf%82/		

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο

- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Η παρουσίαση της σύγχρονης Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (“*a management approach to long-term success, through customer satisfaction*”, ASQ, 2020) και της χρησιμότητας της πρακτικής εφαρμογής της, μέσω της ανάπτυξης και υιοθέτησης Συστημάτων Διαχείρισης (ή άλλως Management Systems | “*management system is a set of policies, processes & procedures used by an organization to ensure that it can fulfill the tasks required to achieve its objectives*”) που μεταξύ άλλων αποτελούν και τη σημαντικότερη οργανωτική προϋπόθεση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και οργανισμών, αποτελούν τον πρωταρχικό στόχο της συγκεκριμένης σειράς διαλέξεων.

Το μάθημα θα εστιάσει στην πρακτική εφαρμογή του αντικείμενου, μέσω μελέτης περίπτωσης ή προαιρετικών εργασιών, οι οποίες θα καλύπτουν γνωστές επιχειρηματικές λειτουργίες (πέραν αυτών που ευρέως θεωρούνται αντικείμενο της ποιότητας).

Ενδεικτικά παραδείγματα εργασιών από τα οποία μπορούν να επιλέξουν ή να προτείνουν οι φοιτητές είναι η Οργάνωση (1-2 διαδικασίες) του Συστήματος Διαχείρισης:

- Ποιότητας (ISO 9.001), Information Technology, Security Management (ISO 27.001), Occupational Health & Safety Management (ISO 45.001), καθώς και από οποιοδήποτε άλλο πρότυπο Σύστημα Διαχείρισης
- Διαρκούς Βελτίωσης (μέσω οποιοδήποτε εργαλείου, μεθοδολογίας ή τεχνικής)
- ως προς οποιοδήποτε γνωστό Business Process Framework (όπως το eTOM), Benchmarking, Best Practices, Process & Performance Improvement & Knowledge Management Framework (όπως του APQC), Management Performance Frameworks with a Sustainability and Digital Transformation focus (όπως του EFQM Model).
- Key Performance Indicators.
- Κανονιστικής ή άλλης μορφής συμμόρφωσης.
- Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΔΕΕ), με ενσωμάτωση α) των προτύπων διεξαγωγής του Εσωτερικού Ελέγχου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (τα οποία είναι σύμφωνα με τα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα του Institute of Internal Auditors) και β) των απαιτήσεων του ISO 31.000 (Risk Management) και η πιστοποίηση της μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου κατά ISO 9.001:2015 (πρόσθετη αξιοπιστία, ελεγκτικές διαδικασίες)
- Τεχνικού Ασφαλείας, με ταυτόχρονη ικανοποίηση πρόσθετων απαιτήσεων, ως Incident Investigation (GRI 403-2), Reporting (GRI 403), κλπ.
- Management Systems’ & Business Processes’ Digitization (υφιστάμενα λογισμικά ή απαρίθμηση χρήσιμων – απαραίτητων λειτουργιών που πρέπει να ενσωματώνει η προς επιλογή)

Με την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος ο φοιτητής πρέπει να είναι σε θέση να έχει μία εισαγωγική αλλά σφαιρική ενημέρωση για όλα τα τρέχοντα θέματα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ):

- από τα πλέον βασικά (έννοιες - εφαρμογή της ποιότητας - διασφάλισης της ποιότητας & πιστοποίησης - διαπίστευσης),
- έως τα πλέον σύγχρονα εργαλεία της ποιότητας (μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας, δείκτες - βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών, κλπ.)
- τις επικοινωνιακές συνιστώσες της ποιότητας,
- της χρήσης βασικών εργαλείων της ποιότητας
- της κατανόησης & χρήσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Επιχειρηματικής Αριστείας

- της σχέσης της διαχείρισης της ποιότητας και της παραγωγής, του μάρκετινγκ, της έρευνας & ανάπτυξης, της διαχείρισης της προμηθευτικής αλυσίδας, κλπ.).

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα;

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	Άλλες...
	

- Ορισμός της Ποιότητας θεωρητικά & πρακτικά
- Καθορισμός των διαστάσεων της ποιότητας για προϊόντα και υπηρεσίες,
- οργάνωση, συγγραφή, υιοθέτηση και διαχείριση διεργασιών και διαδικασιών
- Σχεδιασμός Ποιότητας
- Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της ΔΟΠ, η οποία περιλαμβάνει :

- Εισαγωγή στην Ποιότητα | Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) | Επιχειρηματική Αριστεία | Ορισμοί & Θεμελιώδεις Έννοιες (Quality and Performance Excellence, Universal Principles of Quality Management)
- ΔΟΠ σε Επιχειρήσεις & Οργανισμούς, Ηγεσία & Στρατηγικός Σχεδιασμός για ΔΟΠ, Πελάτες - Ανθρώπινο Δυναμικό & ΔΟΠ, Διεργασιοκεντρικός Σχεδιασμός (Strategic Planning & Performance Excellence, Developing an Excellence Culture, Developing the Quality & Excellence Office, Organization Roles to Support a Quality & Excellence Culture, Customer – Workforce – Process Focus)
- Σχεδιασμός & Διαστάσεις Ποιότητας – Σχεδιασμός Προϊόντων & Υπηρεσιών (Quality Planning, Design of Goods & Services to Assure Compliance to Customer Requirements)
- Διαρκής Βελτίωση | Εργαλεία, Μέθοδοι & Τεχνικές Ποιότητας (Continuous Improvement & Breakthrough Performance, Quality Tools, Methods & Techniques)
- Πλαίσια ΔΟΠ - Επιχειρηματικής Αριστείας (Business Excellence Frameworks), Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας (The European Business Excellence Model - EBEM) & Το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (The Common Assessment Framework - CAF)
- Αξιολόγηση & Μέτρηση Βαθμού Επίτευξης προσπαθειών ΔΟΠ - Επιχειρηματικής Αριστείας, Κάρτες RADAR (Organization-Wide Assessment of Quality, EBEM RADAR Cards)

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο διαλέξεις σε Αίθουσα Διδασκαλίας και σταδιακή ολοκλήρωση ατομικών και ομαδικών εργασιών														
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Οι διαλέξεις υποστηρίζονται από τη χρήση ΤΠΕ														
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ. Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη</i>	<table> <tr> <th>Δραστηριότητα</th><th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th></tr> <tr> <td>Διαλέξεις & Φροντιστήρια</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Ομαδικές ή Ατομικές Ασκήσεις</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Ομαδική Εργασία</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Αυτοτελής Μελέτη</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Εξετάσεις</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Σύνολο Μαθήματος</td><td>112</td></tr> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις & Φροντιστήρια	30	Ομαδικές ή Ατομικές Ασκήσεις	30	Ομαδική Εργασία	20	Αυτοτελής Μελέτη	30	Εξετάσεις	3	Σύνολο Μαθήματος	112
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου														
Διαλέξεις & Φροντιστήρια	30														
Ομαδικές ή Ατομικές Ασκήσεις	30														
Ομαδική Εργασία	20														
Αυτοτελής Μελέτη	30														
Εξετάσεις	3														
Σύνολο Μαθήματος	112														

καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS	
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γλώσσα Αξιολόγησης Ελληνικά (Αγγλικά για Φοιτητές Erasmus) Γραπτή τελική εξέταση (συμμετέχει στη διαμόρφωση του τελικού βαθμού κατά 100%), η οποία αποτελείται από : – Ερωτήσεις Ανάπτυξης – Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής – Ένα σημαντικό μέρος της τελικής γραπτής εξέτασης σχετίζεται με ερωτήσεις σχετικές με τις Ατομικές ή Ομαδικές ασκήσεις (το μέρος αυτό συμμετέχει στη διαμόρφωση του γραπτού – τελικού βαθμού κατά 40%)

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία: – Managing for Quality and Performance Excellence, J.R. Evans, W.M. Lindsay, 2020, 11th Edition, Cengage Learning, ISBN13: 978-0-357-44203-6 – Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence, J.A. De Feo, 2017, 7th Edition, McGraw-Hill Education, ISBN: 9781259643613. Συναφή επιστημονικά περιοδικά: – Quality Management Journal – Total Quality Management & Business Excellence – The TQM Journal
