

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΟ4025	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Δ'
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
<i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κλπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος, αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων.</i>			
<i>Διαλέξεις</i>	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΓΕΝΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης • Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β • Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων
<p>Το μάθημα αποσκοπεί στο να εισάγει τον φοιτητή στην κατανόηση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) μέσω μιας σειράς διαλέξεων, πραγματικών παραδειγμάτων, ανάλυσης περιπτώσεων και θεωρητικών μοντέλων. Μεγάλη έμφαση έχει δοθεί στην κάλυψη της πρακτικής εφαρμογής του γνωστικού αντικειμένου, ώστε οι φοιτητές που εξ' ορισμού δεν είναι εξειδικευμένοι στο εν λόγω πεδίο να μπορέσουν να κατανοήσουν καλύτερα τις επιλογές τους αναφορικά με τη διαχείριση και διασφάλιση της ποιότητας στις επιχειρήσεις ή τους οργανισμούς που θα εργαστούν μελλοντικά.</p> <p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής θα πρέπει να είναι σε θέση να:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Εφαρμόζει τις βασικές αρχές της ΔΟΠ για να αναλύει και αξιολογεί το πρόγραμμα ποιότητας ενός πραγματικού οργανισμού. (<i>Εφαρμογή, ανάλυση, αξιολόγηση</i>) 2. Αναλύει και ενσωματώνει τις βασικές αρχές των πολύπλοκων σκεπτόμενων συστημάτων σε ένα καλά σχεδιασμένο πρόγραμμα ολικής ποιότητας. (<i>Ανάλυση και σύνθεση</i>) 3. Αξιολογεί και συνιστά τις αναγκαίες διεπιστημονικές συνεργίες που σχετίζονται με την αξιολόγηση

και τη βελτίωση του προγράμματος ποιότητας του επιχειρησιακού συστήματος ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής στρατηγική ευθυγράμμιση μεταξύ του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος. (Εκτίμηση)

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
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
Λήψη αποφάσεων
Αυτόνομη εργασία
Ομαδική εργασία
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
.....
Άλλες...
.....

- ▶ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης για την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών
- ▶ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση σύγχρονων επιστημονικών εργαλείων για την επίλυση προβλημάτων σε εξειδικευμένες εφαρμογές
- ▶ Αυτόνομη εργασία
- ▶ Ομαδική εργασία
- ▶ Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης και διατύπωση κρίσεων

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Βασικές ενότητες

- 1^ο μάθημα: Εισαγωγή, Η Προσέγγιση της Ολικής Ποιότητας (έννοια, σημασία, ορισμοί ποιότητας, συστήματα ποιότητας)
- 2^ο μάθημα: Οι Πρωτεργάτες της Ολικής Ποιότητας (Deming, Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi]
- 3^ο μάθημα: Ποιότητα και Παγκόσμια Ανταγωνιστικότητα.
Διοίκηση Ποιότητας, Ηθική και Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- 4^ο μάθημα: Κουλτούρα ποιότητας
Ηγεσία & Αλλαγή. Ενδυνάμωση Εργαζομένων
- 5^ο μάθημα: Συνεργασίες και Στρατηγικές Συνεργασίες (με προμηθευτές, πελάτες, δυνητικούς ανταγωνιστές, κλπ.)
- 6^ο μάθημα: Ικανοποίηση Πελατών, Διατήρηση και Αφοσίωση
- 7^ο μάθημα: ISO 9000 & Ολική Ποιότητα
Βραβεία ποιότητας (Deming, Malcolm Baldrige, EFQM)
- 8^ο μάθημα: Εργαλεία Ποιότητας
- 9^ο μάθημα: Κόστος Ποιότητας
- 10^ο μάθημα: Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας -I

<u>11^ο μάθημα:</u>	Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας - II
<u>12^ο μάθημα:</u>	Λιτές Λειτουργίες, Six Sigma & Μέθοδοι Βελτίωσης
<u>13^ο μάθημα:</u>	Εφαρμόζοντας τις Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας Ανακεφαλαίωση

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο		
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω ΤΠΕ στη διδασκαλία και την επικοινωνία με τους φοιτητές (χρήση πλατφόρμας επικοινωνίας eclass) ✓ Παρακολούθηση μαθημάτων μέσω Power Point. 		
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.</i> <i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</i>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	
	Διαλέξεις	39	
	Μελέτες περιπτώσεων	20	
	Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης	21	
	Αυτοτελής μελέτη	45	
	Σύνολο Μαθήματος	125	
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</i> <i>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</i> <i>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</i>	Αξιολόγηση στην ελληνική γλώσσα. <ul style="list-style-type: none"> • Γραπτή εργασία (~ 2000 λέξεων): 50% • Γραπτές εξετάσεις: 50% 		

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<p>- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:</p> <p>Goetsch, D.L., and Davis, S.B. (2016). Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, Εκδόσεις Τζιόλα, ISBN: 978-960-418-359-3</p> <p>- Επιπλέον Βιβλιογραφία:</p>

- Besterfield, D.H. (2008), *Quality Control*, 8th ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Brue, G. (2006), *Six Sigma for Small Business*, Entrepreneur Press.
- Crosby, P. (1979), *Quality is Free*. New York: McGraw-Hill
- Defeo, J. (2010), *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*, 6th ed., New York: McGraw-Hill Professional.
- Deming, W. E. *Quality Productivity and Competitive Position*. Cambridge, 1982.
- Evans, J.R. and Lindsay, W.M. (2010), *Managing for Quality and Performance Excellence* 8th ed., South-Western Cengage Learning
- Feigenbaum, A.V. (2012), *Total Quality control*, 4th ed., McGraw-Hill
- Foster, S. T. (2007), *Managing Quality: Integrating the Supply Chain*, 3rd ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Goetsch, D. L. and Davis, S. B. (2009), *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, 6th ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Juran, J. M. *On Leadership for Quality*. Free Press, 1989.
- Juran, J.M., and Godfrey, A.B. (1999), *Juran's Quality Handbook*, 5th ed., New York: McGraw-Hill.
- Montgomery, D.C. (2012), *Statistical Quality Control*, New York, Wiley.
- Oakland, J.S. (2003), *TQM:Text with Cases*, 3rd ed., Butterworth-Heinemann
- Oekland, J. *Total Quality Management*. Butterworth / Heinemann, 1993.
- Summers, D.C. (2009), *Quality*, 5th ed., New Jersey: Prentice Hall.

- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Hietschold, N., Reinhardt, R., and Gurtner S. (2014). Measuring critical success factors of TQM implementation successfully: A systematic literature review, *International Journal of Production Research*, Vol. 52 No. 21, pp. 6254-6272
- Horatiu, C.S., Balc, B., and Razvan, D.G. (2014). The existing barriers in implementing Total Quality Management, *Annals of the University of Oradea, Economics Science Series*, Vol. 23 No. 1, pp. 234-1240
- Jimenez-Jimenex, D., Martinez-Costa, M., Martinez-Lerente, A., and Dine, R.H.A. (2015). Total quality management performance in multinational companies, *TQM Journal*, Vol. 27 No. 3, pp. 328-340
- Mark, N. (2014). A benchmark process for measuring consumer perceptions of total quality, *International Journal of Market Research*, Vol. 56 No. 2, pp. 149-166
- Mehran, E., and Mehran, S. (2013). Quality management and performance: An annotated review, *International Journal of Production Research*, Vol. 51 No. 18, pp. 5625-5643
- Paraschhivescu, A.O. (2014). Zero defects and Zero nonconformities, *Economy Transdisciplinarity Cognition*, Vol. 17 No. 2, pp. 35-42
- Psomas, E. and Jiju Antony, J. (2015). The effectiveness of the ISO quality management system and its influential critical factors in Greek manufacturing companies, *International Journal of Production Research*, Vol. 53 No. 7, pp. 2089-2099
- Saud, A., and Faihan, M. (2014). Impact on quality culture of total quality management, *International Journal of Business & Economic Development*, Vol. 2 No. 3, pp. 5-48
- Scott, L., Timothy, A., and Tugrul, D. (2014). Exploring linkage of quality management to innovation, *Total Quality Management & Business Excellence*, 2014, Vol. 25 No. 9/10, pp. 126-1140

- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Asian Journal on Quality
 Benchmarking: An International Journal
 Environmental Management and Health
 International Journal for Quality in Health Care
 International Journal of Applied Quality Management
 International Journal of Health Care Quality Assurance
 International Journal of Lean Six Sigma

International Journal of Quality & Reliability Management
International Journal of Quality Science
Journal of Food Quality and Preference
Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism
Journal of Quality in Maintenance Engineering
Journal of Quality Management
Management of Environmental Quality: An International Journal
Managing Service Quality
Quality and Reliability Engineering International
The International Journal of Health Care *Quality*
The TQM Journal
The TQM Magazine
Total Quality Management & Business Excellence

- Συναφή επιστημονικοί ιστότοποι:

- www.asq.org (American Society for Quality)
- deming.org (Deming Institute)
- efgm.org/pressrel/custsat.htm (European Foundation of QM)
- www.juse.org.jp (Japanese Union of Scientists and Engineers)
- www.ncqa.org (National Committee for Quality Assurance)
- <https://deming.org/> (The W. Edwards Deming Institute®)
- [Capability Maturity Model Integration CMMI](#)
- [Lean manufacturing](#)
- [List of national quality awards](#)
- [Malcolm Baldrige National Quality Award](#)
- [People Capability Maturity Model](#)
- [Zero Defects](#)