



ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Περιγραφή Μαθήματος

1. Τίτλος Μαθήματος	Διεύθυνση Ποιότητας
2. Κωδικός Μαθήματος	ΕΔΠ 401
3. Τύπος Μαθήματος (Υποχρεωτικό/ Ειδίκευση)	Ειδίκευση: Διοίκηση Επιχειρήσεων
4. Επίπεδο Μαθήματος	Μεταπτυχιακό
5. Έτος Σπουδών	Δεύτερο
6. Ενότητα	Τέταρτη
7. Πιστωτικές Μονάδες (ECTS) *	5
8. Όνομα Διδάσκοντος	Άκης Νικολαΐδης
9. Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση να: • κατανοούν τις βασικές αρχές, τις ιδέες και τις μεθόδους της Διεύθυνσης Ποιότητας • συνδέουν τη στρατηγική ποιότητας με τις στρατηγικές διοίκησης του οργανισμού/ επιχείρησης. • κατανοούν τη σημασία των Προτύπων Ποιότητας και των Μοντέλων Επιχειρηματικής Αριστείας • χρησιμοποιούν τεχνικές και εργαλεία για βελτίωση της ποιότητας και παραγωγικότητας της σύγχρονης επιχειρηματικής μονάδας • κατέχουν βασικές γνώσεις από τη μελέτη εφαρμογής Μοντέλων Ολικής Ποιότητας σε επιχειρήσεις και οργανισμούς μέσα από περιπτωσιακές μελέτες	
10. Τρόπος Παράδοσης	
Πρόσωπο με Πρόσωπο	

11. Προ-απαιτούμενα και Συν-απαιτούμενα
Δεν υπάρχουν
12. Συνιστώμενες Προαιρετικές Εκπαιδευτικές Συνιστώσες του Προγράμματος Σπουδών
Δεν υπάρχουν
13. Περιεχόμενο Μαθήματος (Στόχος, Περιεχόμενο)
Στόχος του μαθήματος είναι να ενημερώσει τους συμμετέχοντες για τις βασικές αρχές, τις ιδέες και τις μεθόδους της Διεύθυνσης Ποιότητας και να τους εκπαιδεύσει στη χρήση τεχνικών και εργαλείων ποιότητας για βελτίωση της παραγωγικότητας, καινοτομίας και αποτελεσματικότητας της σύγχρονης επιχειρηματικής μονάδας. <u>Περιεχόμενο</u> Εισαγωγή, Αρχές ποιότητας Ποιότητα και παραγωγικότητα Οι “Gurus” της ποιότητας Αρχές και σκοπός της Διεύθυνσης Ολικής Ποιότητας Το Κόστος Ποιότητας Εσωτερικοί και εξωτερικοί πελάτες Ικανοποίηση πελατών (Μοντέλο Servqual) Δείκτες Ικανοποίησης Πελατών Παραδείγματα Εφαρμογής Ολικής Ποιότητας Σύγκριση επιδόσεων με τις άριστες πρακτικές ανταγωνιστών (Benchmarking) Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων για βελτίωση της ποιότητας Εργαλεία για συλλογή και ερμηνεία δεδομένων για βελτίωση της ποιότητας Διάγραμμα ροής εργασίας Καταιγισμός ιδεών Στρωματοποίηση, Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος

Ανάλυση Pareto, Κατανομή συχνότητας, Ανάλυση Διασποράς

Περιπτώσιακές μελέτες,

Πρότυπα ποιότητας ISO 9000

Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Διεύθυνσης Ποιότητας (EFQM)

14. Συνιστώμενη ή Απαιτούμενη Βιβλιογραφία

1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Κώστας Ν. Δερβιτσιώτης, Κ. Δερβιτσιώτης
2. Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, Νικόλαος Λογοθέτης, TQM Hellas Ltd
3. Πώς παράγονται και παρέχονται αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας, Αντώνης Σπανός
Γαλαίος
4. Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, Β. Γρηγοριάδης & Γ. Σίσκος
Νέες Τεχνολογίες
5. Βελτίωση Ποιότητας, Γιώργος Τσιότρας, Ε. Μπένου
6. Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman & Berry, Free Press
7. Out of The Crisis, Edwards Deming, Cambridge University Press
8. Quality is Free, Philip B. Crosby, McGrawHill
9. Juran on Planning for Quality, J. M. Juran, Free Press

15. Σχεδιασμένες Μαθησιακές Δραστηριότητες και Διδακτικές Μέθοδοι

Μέρος της εκπαίδευσης γίνεται με την επίλυση προβλημάτων και ασκήσεων που αφορούν την επίλυση προβλημάτων για βελτίωση της ποιότητας.

16. Μέθοδοι Αξιολόγησης και κριτήρια
<u>Αξιολόγηση</u> Τελική Εξέταση: 60% Εργασία: 30% Συμμετοχή στην τάξη: 10%
17. Γλώσσα Διδασκαλίας
Ελληνικά
18. Πρακτική Άσκηση
Όχι