

Τίτλος Μαθήματος	Διασφάλιση της Ποιότητας της Διοίκησης				
Κωδικός Μαθήματος	IMGT-450				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	1 ^ο				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	4 ^ο , Εαρινό/Spring				
Όνομα Διδάσκοντα					
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα	3	Εργαστήρια / εβδομάδα	0
Στόχος Μαθήματος					
<p>Το μάθημα παρέχει στους φοιτητές/τριες γνώσεις και δεξιότητες στην ποιοτική διαχείριση των υπαλλήλων, των πελατών και των προμηθευτών. Καλύπτει επίσης το σχέδιο, την οργάνωση και τη μέτρηση της ποιότητας καθώς επίσης και του συστήματος ISO 9000.</p>					
Μαθησιακά Αποτελέσματα					
<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές/τριες αναμένεται να είναι σε θέση να εκτιμήσουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> - την εξέλιξη της ποιότητας-η ανάπτυξη της θεωρίας της ποιότητας μέσα από τα χρόνια - τη φιλοσοφία Διαχείρισης Ποιότητας-ανάλυση των βασικών θεωριών της ποιότητας και Γκουρού της ποιότητας/μελετητές - τη ποιότητα ως στρατηγική-η σημασία και η εφαρμογή της φιλοσοφίας της ποιότητας στο πλαίσιο της διαμόρφωσης οργανωτικής στρατηγικής - τη ποιότητα των υπηρεσιών: τις προσδοκίες των πελατών. Ανάλυση της άποψης του πελάτη σχετικά με την ποιότητα και τις προσδοκίες του - την ηγεσία και την επίπτωση της ποιότητας-τα χαρακτηριστικά της ισχυρής ηγεσίας που απαιτείται για τα προγράμματα ποιότητας - τα Διεθνή Πρότυπα ποιότητας-ανάλυση και κατανόηση των βασικών προτύπων, όπως το ISO9000 - τα Award Driven Models (μοντέλα εκτίμησης)-ανάλυση των EFQM, Six Sigma, και Μοντέλα Malcolm Balbridge - τα εργαλεία και τεχνικές ποιότητας-ανάλυση των διαφόρων εργαλείων και τεχνικών που απαιτούνται για τη φιλοσοφία της Ποιότητας, ιδιαίτερα για τις οργανωτικές αλλαγές - τη διαμόρφωση της ομάδας ποιότητας – λεπτομερής ανάλυση της εξέλιξης της ομάδας σε σχέση με τα προγράμματα ποιότητας 					
Προαπαιτούμενα	Κανένα		Συναπαιτούμενα	Κανένα	
Περιεχόμενο Μαθήματος					

1. Εισαγωγή στη διαχείριση ποιότητας-περιλαμβάνει μια αναθεώρηση των βασικών αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM) με αναφορά σε σχετικά παραδείγματα, και η ανάλυση της μορφής της ενότητας.
2. Εξέλιξη της ποιότητας και τις θεωρητικές αρχές – σε βάθος ανάλυση και αξιολόγηση της διαχείρισης και τις θεωρίες της ποιότητας
3. Αρχικές θεωρίες της διαχείρισης της ποιότητας – στόχος τους σπουδαστές είναι να κατανοήσουν τις βασικές έννοιες που αναπτύσσονται εντός της φιλοσοφίας της ποιότητας, και να αναπτύξουν κριτική σκέψη
4. Το Κόστος της ποιότητας– οι σπουδαστές αντιμετωπίζουν το κόστος της ποιότητας όσον αφορά την οργανωτική άποψη, καθώς και τις προσδοκίες των πελατών
5. Καθορισμός & αξιολόγησης της ποιότητας εξυπηρέτησης – η σημαντικότητα της ποιότητας των υπηρεσιών και οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας.
6. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας– ENISO9001:2000 -λεπτομερή ανάλυση των Προτύπων ISO σαν αρχικό στάδιο των συστημάτων ποιότητας
7. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – Award Driven Models-ανάλυση και αξιολόγηση των SixSigma και EFQM μοντέλα ποιότητας
8. Ομάδες Διαχείρισης Ποιότητας -Παρουσίαση της διαμόρφωσης της ομάδας και τους εν νέα ρόλους που χρειάζονται για μια αποτελεσματική ομάδα ποιότητας
9. Διαχείρισης Ποιότητας και Ηγεσία – έμφαση στα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες των ηγετών και η σχέση τους στην επιτυχία της ποιότητας
10. Οργανωτική Αλλαγή-Προγράμματα Βελτίωσης Ποιότητας-υπογραμμίζουν την σημασία που απαιτείται όσον αφορά την ποιότητα των βασικών οργανωτικών αλλαγών.

Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, Συζήτηση			
Βιβλιογραφία				
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία				
Authors	Title	Publisher	Year	ISBN
Τσίοτρας Γ.	Βελτίωση Ποιότητας	Εκδ. Μπένου Γ.	(2003)	
Υποχρεωτική Βιβλιογραφία-Σημειώσεις Διδάσκων				
Αξιολόγηση	Μέθοδοι Αξιολόγησης Παρουσίες και συμμετοχή 10% Ενδιάμεση εξέταση 30% Ατομική εργασία 20% Τελική εξέταση 40%			
Γλώσσα	Ελληνική			