

Τίτλος Μαθήματος	Διαχείριση Ποιότητας				
Κωδικός Μαθήματος	IMGT-450				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	1 <sup>ος</sup> Κύκλος				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	Πρώτο / Φθινοπωρινό				
Όνομα Διδάσκοντα	Γιάννης Κουής				
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα	13	Εργαστήρια / εβδομάδα	0
Στόχος Μαθήματος	Αυτή η σειρά μαθημάτων εστιάζει στη συνολική ποιοτική διαχείριση από την προοπτική της διοίκησης, των υπαλλήλων, των πελατών και των προμηθευτών. Καλύπτει επίσης το σχέδιο, την οργάνωση και τη μέτρηση της ποιότητας καθώς επίσης και του συστήματος ISO 9000:2000.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμήσουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• την εξέλιξη της ποιότητας-η ανάπτυξη της θεωρίας της ποιότητας μέσα από τα χρόνια.</li> <li>• τη φιλοσοφία Διαχείρισης Ποιότητας-ανάλυση των βασικών θεωριών της ποιότητας καιγκουρού της ποιότητας/μελετητές.</li> <li>• τη ποιότητα ως στρατηγική - η σημασία και η εφαρμογή της φιλοσοφίας της ποιότητας στο πλαίσιο της διαμόρφωσης οργανωτικής στρατηγικής.</li> <li>• τη ποιότητα των υπηρεσιών: τις προσδοκίες των πελατών. Ανάλυση της άποψης του πελάτη σχετικά με την ποιότητα και τις προσδοκίες του.</li> <li>• την ηγεσία και την επίπτωση της ποιότητας-τα χαρακτηριστικά της ισχυρής ηγεσίας που απαιτείται για τα προγράμματα ποιότητας.</li> <li>• τα Διεθνή Πρότυπα ποιότητας-ανάλυση και κατανόηση των βασικών προτύπων, όπως τοISO9000.</li> <li>• τα Award Driven Models (μοντέλα εκτίμησης)-ανάλυση των EFQM, SixSigma, και μοντέλα MalcolmBalbridge.</li> <li>• τα εργαλεία και τεχνικές ποιότητας-ανάλυση των διαφόρων εργαλείων και τεχνικών που απαιτούνται για τη φιλοσοφία της Ποιότητας, ιδιαίτερα για τις οργανωτικές αλλαγές.</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>τη διαμόρφωση της ομάδας ποιότητας – λεπτομερής ανάλυση της εξέλιξης της ομάδας σε σχέση με τα προγράμματα ποιότητας.</li> </ul>		
Προαπαιτούμενα	IMGT-281	Συναπαιτούμενα	Κανένα
Περιεχόμενο Μαθήματος	<p>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.</p> <p>2. Εξέλιξη της ποιότητας και τις θεωρητικές αρχές – σε βάθος ανάλυση και αξιολόγηση της διαχείρισης και τις θεωρίες της ποιότητας.</p> <p>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.</p> <p>4. Το Κόστος της ποιότητας – οι σπουδαστές αντιμετωπίζουν το κόστος της ποιότητας όσον αφορά την οργανωτική άποψη, καθώς και τις προσδοκίες των πελατών.</p> <p>5. Καθορισμός &amp; αξιολόγησης της ποιότητας εξυπηρέτησης – η σημαντικότητα της ποιότητας των υπηρεσιών και οι βασικοί παράγοντες επιτυχίας.</p> <p>6. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – ENISO 9001:2000 - λεπτομερή ανάλυση των Προτύπων ISOσαν αρχικό στάδιο των συστημάτων ποιότητας.</p> <p>7. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – AwardDrivenModels - ανάλυση και αξιολόγηση των SixSigmaκαι EFQMμοντέλα ποιότητας.</p> <p>8. Ομάδες Διαχείρισης Ποιότητας - Παρουσίαση της διαμόρφωσης της ομάδας και τους εννέα ρόλους που χρειάζονται για μια αποτελεσματική ομάδα ποιότητας.</p> <p>9. Διαχείρισης Ποιότητας και Ηγεσία – έμφαση στα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες των ηγετών και η σχέση τους στην επιτυχία της ποιότητας.</p> <p>10. Οργανωτική Αλλαγή - Προγράμματα Βελτίωσης Ποιότητας- υπογραμμίζουν την σημασία που απαιτείται όσον αφορά την ποιότητα των βασικών οργανωτικών αλλαγών.</p>		
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, παραδείγματα, μελέτες και παρουσιάσεις, βίντεο και διαφάνειες καθώς και ασκήσεις στην τάξη.		
Βιβλιογραφία	<p>Υποχρεωτική:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τσίοτρας Γ., « Βελτίωση Ποιότητας», Εκδ. ΜπένουΓ., (2003)</li> <li>Σημειώσεις Διδάσκοντος</li> </ul>		
Αξιολόγηση	Ατομική εργασία, Ομαδική εργασία – παρουσίαση, Τελική εξέταση...		
Γλώσσα	Ελληνική		