

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ (Πρώτος Κύκλος Σπουδών)		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΣ6026	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	6 ^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		2	5
Ασκήσεις Πράξης		2	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνικά		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.teicrete.gr/courses/DSH103/		

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 Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης

και Παράρτημα Β

- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές θα έχουν τις:

ΓΝΩΣΕΙΣ ώστε να μπορούν να:

- περιγράφουν βασικές έννοιες της ποιότητας, του ελέγχου ποιότητας, της διασφάλισης ποιότητας, και της ολικής ποιότητας.
- αναγνωρίζουν ποιο πρότυπο απευθύνεται σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα.
- αναγνωρίζουν ότι η διοίκηση ολικής ποιότητα αποτελεί μια νέα φιλοσοφία διοίκησης με σημαντικά πλεονεκτήματα.
- περιγράφουν την σημασία των προτύπων ανάλογα με τον οργανισμό έκδοσης του.
- προσδιορίζουν ποια είναι η διαδικασία ανάπτυξης και εφαρμογής από μια επιχείρησης ή ένα οργανισμό ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο.
- αναγνωρίζουν της βασικές τεχνικές του στατιστικού ελέγχου ποιότητας.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ώστε να μπορούν να:

- διακρίνουν και να εκτιμούν τις ανάγκες ενός οργανισμού και το αντίστοιχο σύστημα ποιότητας που πρέπει να εφαρμοστεί
- εξηγούν ποια είναι η σημασία της διοίκησης ολικής ποιότητας για μια επιχείρηση /οργανισμό.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ώστε να μπορούν να: • σχεδιάσουν ένα σχεδιάσουν την πολιτική ποιότητας μιας επιχείρησης / οργανισμού • οργανώνουν και εφαρμόζουν ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο.
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.;
Το μάθημα αποσκοπεί σε : • Λήψη αποφάσεων • Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις • Ομαδική Εργασία • Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης • Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

• Έννοια και σημασία της ποιότητας • Διαστάσεις της ποιότητας • Ποιότητα και παραγωγικότητα • Κόστος Ποιότητας • Στατιστικός έλεγχος ποιότητας • Στατιστικός έλεγχος διαδικασίας • Συστήματα διασφάλισης ποιότητας • Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 • Άλλα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα • Φάσεις για την πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας • Εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας • Η Διοίκηση ολικής ποιότητας • Τι είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας • Αξιώματα και αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Οι γκουρού της ολικής ποιότητας και οι θέσεις τους για αυτήν • Αντικειμενικοί σκοποί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Λόγοι υιοθέτησης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Οφέλη από την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Διάφορα πρότυπα EFQM • Διαφορές μεταξύ Διοίκησης Ολικής Ποιότητας - Συμβατικής προσέγγισης ποιότητας • Μέθοδοι υλοποίησης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας • Ο έλεγχος της ανταγωνιστικότητας με χρήση δεικτών (Benchmarking)

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Χρήση πίνακα Χρήση e-class.	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ 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 / εργασίων, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ. Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα βασικότερα πρότυπα	78
	Ομαδική εργασία σε μελέτη περίπτωσης	10
	Εκπαιδευτική επίσκεψη	10
	Αυτοτελής μελέτη	27
	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	125

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</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 Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γλώσσα Αξιολόγησης Ελληνική Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με : (Α):Γραπτή τελική εξέταση (70% του βαθμού) που μπορεί να περιλαμβάνει: • Ερωτήσεις σύντομης απάντησης σχετικές την διοίκηση ολικής ποιότητας • Επίλυση ασκήσεων σχετικά με τον στατιστικό έλεγχο ποιότητας • Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας (Β):Γραπτή εργασία / παρουσίασης (30% του βαθμού) που περιλαμβάνει: Την ανάπτυξη ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με κάποιο πρότυπο (ανάπτυξη βασικών διαδικασιών και βημάτων για την πιστοποίηση και εφαρμογή του συστήματος) Η αξιολόγηση των φοιτητών είναι προσβάσιμη από αυτούς για επεξηγήσεις αναφορικά με τα λάθη τους
---	---

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Κ. Δερβιτσιώτης, «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας», Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2005
- James Paul, «Management Ολικής Ποιότητας», Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 1998.
- Γεωργίος Δ. Τσιότρας, «Βελτίωση Ποιότητας», Εκδόσεις Ε. Μπένου, 1995.
- Ν. Λογοθέτης, «Management ολικής ποιότητας», Εκδόσεις Interbooks,1992.
- Α.Σπανός, «Ολική Ποιότητα», Εκδόσεις Γαλαίος ,1995