

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ		ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	5 ^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 και Ασκήσεις Πράξης		4	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
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	ΝΑΙ (στην Αγγλική)		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/BAT125/		

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:

- κατανοούν βασικές έννοιες της ποιότητας, του ελέγχου ποιότητας, της διασφάλισης ποιότητας, και της ολικής ποιότητας.
- γνωρίζουν ποιο πρότυπο απευθύνεται σε κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα.
- κατανοήσουν ότι η διοίκηση ολικής ποιότητας αποτελεί μια νέα φιλοσοφία διοίκησης με σημαντικά πλεονεκτήματα.
- κατανοήσουν 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 • είναι σε θέση να συμμετέχουν στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος 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;: 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	
• 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 • 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. • Ώρες γραφείου	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν	78

βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, 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	στην ανάπτυξη συστημάτων διασφάλισης ποιότητας σύμφωνα με τα βασικότερα πρότυπα Ομαδική εργασία σε μελέτη περίπτωσης Εκπαιδευτική επίσκεψη Αυτοτελής μελέτη Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	10 10 27 125
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμών, 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.	1. Γραπτή τελική εξέταση (70%) που περιλαμβάνει: - Ερωτήσεις σύντομης απάντησης σχετικές την διοίκηση ολικής ποιότητας - Επίλυση ασκήσεων σχετικά με τον στατιστικό έλεγχο ποιότητας - Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας 2. Γραπτή εργασία / παρουσίασης (30%) 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:

- i. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΓΕΩΡΓΙΟΣ Δ. ΤΣΙΟΤΡΑΣ, 1η ΕΚΔΟΣΗ / 2016, ΕΚΔΟΣΕΙΣ BROKEN HILL, ISBN 978-9963-258-96-3.
- ii. ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Εμμανουήλ Στειακάκης – Νικόλαος Κωφίδης, 2η ΕΚΔΟΣΗ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΖΙΟΛΑ - 2016, ISBN 978-960-418-531-3.
- iii. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΣΑΡΟΥΧΑΣ-ΝΤΕΛΙΟΥ ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΣΙΓΜΑ, ISBN 978-618-5242-19-0.
- iv. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑ, DAVID L. GOETSCH – STANLEY B. DAVIS, ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΤΖΙΟΛΑ, ISBN 978-960-418-690-7