

**ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ****ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: ΔΕΒ308****ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ: 2<sup>ο</sup>****ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ: -****ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ: Ελληνική****ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL):-****ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

Με την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος ο φοιτητής πρέπει να είναι σε θέση να έχει μία εισαγωγική αλλά σφαιρική ενημέρωση για όλα τα τρέχοντα θέματα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ):

- από τα πλέον βασικά (έννοιες - εφαρμογή της ποιότητας - διασφάλισης της ποιότητας & πιστοποίησης - διαπίστευσης)
- έως τα πλέον σύγχρονα εργαλεία της ποιότητας (μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας, δείκτες - βαρόμετρο ικανοποίησης πελατών, κλπ.)
- τις επικοινωνιακές συνιστώσες της ποιότητας
- της χρήσης βασικών εργαλείων της ποιότητας
- της κατανόησης & χρήσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας και Επιχειρηματικής Αριστείας
- της σχέσης της διαχείρισης της ποιότητας και της παραγωγής, του μάρκετινγκ, της έρευνας & ανάπτυξης, της διαχείρισης της προμηθευτικής αλυσίδας, κλπ.).

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

- Ορισμός της Ποιότητας θεωρητικά & πρακτικά
- Καθορισμός των διαστάσεων της ποιότητας για προϊόντα και υπηρεσίες,
- Οργάνωση, συγγραφή, υιοθέτηση και διαχείριση διεργασιών και διαδικασιών
- Σχεδιασμός Ποιότητας
- Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Το μάθημα παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση της ΔΟΠ, η οποία περιλαμβάνει :

- ορισμοί της ποιότητας,
- το κόστος ποιότητας,
- τις διαστάσεις της ποιότητας (προϊόντα και υπηρεσίες),
- τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων στη ΔΟΠ,
- την οργάνωση, συγγραφή, υιοθέτηση και διαχείριση διεργασιών και διαδικασιών,
- τον σχεδιασμό της Ποιότητας
- τα εργαλεία ελέγχου και βελτίωσης της ποιότητας.
- τα προγράμματα διαρκούς βελτίωσης της ποιότητας,
- τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας.
- την πιστοποίηση και αξιολόγηση
- την Επιχειρηματική Αριστεία, το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας και το

## MBA in SUSTAINABILITY

Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης.

**ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Μποχώρης Γ, 2012, ISBN: 9789609342674*
- *Η Διοίκηση και ο Έλεγχος της Ποιότητας, Τόμος Ι, 2008, Ν. Μπλέσιος, Εκδόσεις Βαρβαρήγου, ISBN: 9789607996381*
- *Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Έκδοση, Goetsch L.D. & Stanley B.D. (επιμέλεια Μποχώρης Γ.), ISBN: 978-960-418-690-7*

-Για τους φοιτητές Erasmus:

- *Quality Management for Organizational Excellence - Introduction to Total Quality, 8th Edition, 2016, Goetsch L.D. & Stanley B.D., Pearson, ISBN 13:978-0-13-379185-3.*

-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- *Quality Management Journal*
- *Total Quality Management & Business Excellence*
- *The TQM Journal*