

## **ΜΑΘΗΜΑ :ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Εξάμηνο Διδασκαλίας : ΣΤ΄

Εβδομαδιαίες Ώρες Διδασκαλίας του Μαθήματος : 4Θεωρία

Επίπεδο Μαθήματος : Υ

Διδακτικές Μονάδες : 6

### **Περιγραφή:**

Η κατανόηση της φιλοσοφίας, των αρχών και των μεθόδων των συστημάτων διοίκησης ολικής ποιότητας και η ανάπτυξη δεξιοτήτων βελτίωσης των διαδικασιών των οργανισμών με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών τους.

### **Σκοπός του μαθήματος:**

Ο σπουδαστής με την ολοκλήρωση του μαθήματος θα είναι σε θέση να:

- Περιγράψει την βασική φιλοσοφία της ΔΟΠ.
- Συγκρίνει την παραδοσιακή προσέγγιση και την ΔΟΠ.
- Να αναλύσει τις βασικές τεχνικές για στατιστική ανάλυση
- Κατανοεί και να χρησιμοποιεί τα εργαλεία ποιότητας
- Αξιολογεί την βιωσιμότητα των εφαρμοζόμενων συστημάτων ποιότητας.
- Αξιολογεί και καθορίζει τις απαιτούμενες πολιτικές και στρατηγικές ανάπτυξης της ποιότητας.

### **Ενδεικτικό Περιεχόμενο:**

Βασικές έννοιες Ποιότητα - Ολική ποιότητα - Διοίκηση Ολικής Ποιότητα, Χαρακτηριστικά της Δ.Ο.Π., Ιστορική επισκόπηση της Δ.Ο.Π., Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διοίκησης, Στρατηγική και πολιτική ποιότητας, Ποιότητα και ανθρώπινος παράγοντας, Ποιότητα και καινοτομία, Έλεγχος ποιότητας, Παράγοντες εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας στην Ελλάδα, Φορείς πιστοποίησης, Μέθοδοι βελτίωσης της ποιότητας, Βελτίωση ποιότητας και παραγωγικότητα, Διαδικασία στατιστικού ελέγχου, Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης, Τα πρότυπα της σειράς ISO, Ποιότητα και συγκριτική προτυποποίηση, Ποιοτικός αποτελεσματικός manager, Ποιοτικό manager.

### **Βιβλιογραφία:**

Το βασικό βιβλίο του μαθήματος είναι:

Βασίλης Ν. Κέφης (2005), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 1<sup>η</sup> έκδοση, Εκ.Κριτική Προτείνεται η ακόλουθη βιβλιογραφία:

- Lock, Dennis (1997), *Διοίκηση ολικής ποιότητας*, Εκδ. Έλλην.
- Kelly, John M.(2001), *Διοίκηση ολικής ποιότητας*, Εκ. Κριτήριο.
- Δερβιτσιώτης Κώστας, *Ανταγωνιστικότητα με διοίκηση ολικής ποιότητας*, Εκ. Interbooks
- Συγγρ. Bank, John, *Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας*, Εκ. Γκιούρδας Β.
- Τσιότρας Γ. (1995), *Βελτίωση ποιότητας*, Αθήνα, Εκδ. Μπένου

