5401 – ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	*Προπτυχιακό*		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	5401	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	4ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		

ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης	4	5

ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Ειδικού Υποβάθρου
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ (στην Αγγλική)
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://oeclass.aua.gr/eclass/

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
Σκοπός του μαθήματος είναι : ● Να εισάγει τους φοιτητές σε μία φιλοσοφία του σύγχρονου μάνατζμεντ, η οποία στηριζόμενη στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη επιδιώκει την επίτευξη του συγκριτικού πλεονεκτήματος στο επιχειρησιακό περιβάλλον. ● Να ενθαρρύνει την κατανόηση των αρχών και πρακτικών για τη συνεχή βελτίωση ποιότητας των παρερχομένων προϊόντων / υπηρεσιών και μείωσης του κόστους. ● Να παρουσιάσει τις βασικές μεθόδους και τεχνικές ποιότητας που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις με τη συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην ανάπτυξη της φιλοσοφίας ολικής ποιότητας ● Να εκπαιδεύσει τους φοιτητές στην χρήση των εργαλείων ανάπτυξης ομάδων, διαχείρισης και ελέγχου της ποιότητας. ● Να αναδείξει την διεπιστημονική περιοχή της διοίκησης ολικής ποιότητας, Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής/τρια θα είναι σε θέση να: ● Κατανοήσει την έννοια της φιλοσοφίας ολικής ποιότητας και την ανάγκη εφαρμογής της στο σύγχρονο περιβάλλον ● Κατανοήσει τις διαφορές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας από τη κλασσική προσέγγιση της διοίκησης των επιχειρήσεων ● Αντιληφθεί την έννοια της φιλοσοφίας ολικής ποιότητας όπως χρησιμοποιείται από την βιομηχανία και τους παρόχους υπηρεσιών ● Κατανοήσει τις απαιτήσεις, λειτουργίες και προϋποθέσεις εφαρμογής των κύριων αρχών της ολικής ποιότητας ● Υιοθετεί και προσαρμόζει ένα πλαίσιο διαχείρισης της ολικής ποιότητας με συμμετοχικές διαδικασίες και κύκλους ποιότητας για την επίλυση συγκεκριμένων επιχειρησιακών προβλημάτων

- Συνθέσει μια εργαλειοθήκη για την διαχείριση της ποιότητας και να επιλέγει την κατάλληλη τεχνική προκειμένου να λαμβάνει αποφάσεις που θα οδηγήσουν στην βελτίωση της ποιότητας προϊόντων / υπηρεσιών και την ανάπτυξη της καινοτομίας
- Επιλέγει τους κατάλληλους ποιοτικούς και ποσοτικούς τρόπους μέτρησης της ποιότητας σε σύνθετα επιχειρησιακά περιβάλλοντα
- Διακρίνει τους διοικητικούς / επιχειρησιακούς παράγοντες που επηρεάζουν την κουλτούρα ποιότητας
- Προσδιορίζει τις εσωτερικές και εξωτερικές μεθόδους ελέγχου των μονάδων της επιχείρησης Προτείνει την εφαρμογή κατάλληλων προγραμμάτων ποιότητας – πιστοποίησης
- Διακρίνει τους διοικητικούς / επιχειρησιακούς παράγοντες που επηρεάζουν την εφαρμογή της φιλοσοφίας ολικής ποιότητας
- Εντοπίζει πιθανά προβλήματα στην οργάνωση επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης που λειτουργούν σε αντίθεση με την προκαθορισμένη διοικητική πολιτική.
- Διαπιστώνει την αποτελεσματικότητα ή μη της εσωτερικής οργάνωσης των τμημάτων, την ύπαρξη ατασθαλιών, απάτης, αδυναμιών στην λειτουργία φυσικών και ανθρώπινων συστημάτων.

Γενικές Ικανότητες

- Αυτόνομη Εργασία
- Ομαδική Εργασία
- Λήψη Αποφάσεων
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Εργασία σε διεπιστημονικό Περιβάλλον
- Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
- Σεβασμός στη Διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Η έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η Φιλοσοφία Ολικής Ποιότητας
2. Θεωρίες και Προσεγγίσεις για την Ποιότητα και βασικές αρχές της Φιλοσοφίας Ολικής Ποιότητας. Εμπόδια και ιστορίες επιτυχίας.
3. Ηγεσία, τρόπος οργάνωσης και διοίκηση αλλαγών στο πλαίσιο της ΔΟΠ
4. Δημιουργία ομαδικού πνεύματος και ανάπτυξη ομάδων (δυναμική ομάδας)
5. Ολική συμμετοχή εργαζομένων, λήψη αποφάσεων και ενδυνάμωση
6. Επικοινωνία, κουλτούρα ποιότητας (στιγμές αλήθειας) και διαχείριση συγκρούσεων
7. Ανάπτυξη λειτουργίας Ποιότητας (Σχεδιασμός), Συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών & Κόστος Ποιότητας
8. Καινοτομία, μέτρηση της ποιότητας (ποιοτικές και ποσοτικές προσεγγίσεις) & διαδικασία Συνεχούς Βελτίωσης (PDCA (Plan-Do-Check-Act), 6σ model)
9. Σύγχρονα Διοικητικά Εργαλεία και Τεχνικές Ποιότητας για την επίλυση προβλημάτων
10. Εκπαίδευση, Πιστοποίηση, Πρότυπα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO9001)
11. Ηθική, Εταιρική Κοινωνική Υπευθυνότητα, Διαχείριση Ποιότητας & διακινδύνευση στην εφοδιαστική αλυσίδα, στρατηγικές συμμαχίες και συνεργασίες
12. Η φιλοσοφία ολικής ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών και η εμπειρία του πελάτη. Ικανοποίηση Πελατών, διατήρηση και αφοσίωση.
13. Επιχειρηματική Στρατηγική & Ποιότητα. Μελέτες Περιπτώσεων (Case Studies) σε αγροδιατροφικά συστήματα (γεωργικές επιχειρήσεις, εφοδιαστική αλυσίδα)

Στις ασκήσεις πράξης του μαθήματος (αν υπάρχει δυνατότητα γίνεται και χρήση λογισμικού) θα υλοποιηθούν από τους/τις φοιτητές/τριες ασκήσεις σχετικά με τη διοίκηση ολικής ποιότητας αξιοποιώντας μια σειρά από τεχνικές:

1. Δημιουργία ομάδων για την επίλυση προβλημάτων
2. Καταιγισμός ιδεών και μέτρηση αποτελεσμάτων (Ιστογράμματα, Ανάλυση Pareto, Αιτίας-Αποτελέσματος κλπ)
3. Μέτρηση ικανοποίησης πελάτη (π.χ. SERVQUAL).

Θα χρησιμοποιηθεί συνδυασμός διδακτικών και μαθησιακών μεθόδων με στόχο την ενεργή συμμετοχή των φοιτητών και την πρακτική εφαρμογή των υπό εξέταση θεματικών ενοτήτων: διαλέξεις με τη χρήση οπτικοακουστικών μέσων, ανάλυση και συζήτηση μελετών περίπτωσης σε πραγματικά επιχειρησιακά ζητήματα, βιωματικές (ομαδικές) ασκήσεις, καθώς και προβολή σχετικών video.

Επίσης, οι φοιτητές/τριες θα εκπονήσουν ατομική ή ομαδική εργασία. Επιπλέον, στο eclass αναρτώνται σε ηλεκτρονική μορφή άρθρα, οπτικοακουστικό υλικό διαλέξεων, διαδικτυακές διευθύνσεις, χρήσιμες πληροφορίες, μελέτες περίπτωσης και ασκήσεις για την εξάσκηση των φοιτητών/τριών.

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<table>
<tr><td>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</td><td>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση</td></tr>
<tr><td>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</td><td>● Υποστήριξη μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας AUA Open eClass του Πανεπιστημίου (ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Μαθημάτων)
● Υποστήριξη των διαλέξεων με τη χρήση λογισμικού παρουσίασης
● Χρήση οπτικοακουστικού υλικού
● Χρήση εφαρμογών διαδικτύου
● Διαδραστική Διδασκαλία
● Συγγραφή Εργασίας / Εργασιών
Επικοινωνία με τους φοιτητές: πρόσωπο με πρόσωπο σε ώρες γραφείου, email, πλατφόρμα eclass</td></tr>
<tr><td>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</td><td>
<table>
<tr><th>Δραστηριότητα</th><th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th></tr>
<tr><td>Διαλέξεις</td><td>52</td></tr>
<tr><td>Συγγραφή εργασίας/εργασιών</td><td>32</td></tr>
<tr><td>Αυτοτελής Μελέτη</td><td>39</td></tr>
<tr><td>Συμβουλευτική υποστήριξη</td><td>0,5</td></tr>
<tr><td>Εξετάσεις</td><td>2</td></tr>
<tr><td>Σύνολο Μαθήματος
(25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</td><td>125,5</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Η διαδικασία αξιολόγησης γίνεται στη γλώσσα που προσφέρεται το μάθημα (ελληνική ή αγγλική) και αποτελείται από: i. Υποχρεωτική γραπτή τελική εξέταση στο τέλος του εξαμήνου (συντελεστής βαρύτητας τουλάχιστον 70%) που περιλαμβάνει Δοκιμασία πολλαπλής επιλογής ή/και Ερωτήσεις ανάπτυξης δοκιμίων ή/και Επίλυση προβλημάτων. Κριτήρια αξιολόγησης: ορθότητα, πληρότητα, σαφήνεια ii. Υποχρεωτική γραπτή ενδιάμεση εξέταση ή γραπτή εργασία (συντελεστής βαρύτητας 30%) Κριτήρια αξιολόγησης: ορθότητα, πληρότητα, σαφήνεια Η εξεταστέα ύλη παρατίθεται στην ηλεκτρονική σελίδα του μαθήματος. Οι φοιτητές/τριες με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες στην γραφή και στην ανάγνωση (όπως αυτές πιστοποιούνται και χαρακτηρίζονται από αρμόδιο φορέα) εξετάζονται βάσει της προβλεπόμενης από το Τμήμα διαδικασίας. Γνωστοποίηση κριτηρίων αξιολόγησης: Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά κατά τη διάρκεια του πρώτου μαθήματος και είναι σαφώς διατυπωμένα στην ιστοσελίδα του μαθήματος και στο e-class. Οι απαντήσεις των θεμάτων των εξετάσεων αναρτώνται στο eclass μετά τη διεξαγωγή των εξετάσεων. Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα να δουν το γραπτό τους μετά τη βαθμολόγηση του μαθήματος (στις ανακοινωμένες ώρες γραφείου) και να λάβουν εξηγήσεις σχετικά με τη βαθμολογία την οποία έλαβαν.

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενα Ελληνικά διδακτικά εγχειρίδια:

- [133040221] Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και οι Πέντε Αρχές του Λιτού Μάνατζμεντ, Giuseppe Ioppolo, Cristina Ciliberto, Katarzyna Szopik-Depczyńska (2025), Rosili CoreView
- [122092518] ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΨΩΜΑΣ ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ, ΤΣΑΡΟΥΧΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΝΤΕΛΙΟΥ ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ, (2023), ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΔΙΣΙΓΜΑ
- [112816060] Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Επιχειρησιακή Αριστεία, Κουλουριώτης Δημήτριος, Μεταξάς Ιωάννης , (2022), Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις
- [112690762] Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Με Συνοπτικό Οδηγό Καλών Πρακτικών, Τσιότρας Γεώργιος (2022), Broken Hill Publishers Ltd
- [94645298] Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ε.ΓΙΟΒΑΝΗΣ, ΓΕΩΡΓΙΟΣ Α.ΠΑΣΧΟΣ, ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Ζ. ΠΛΟΥΜΙ (2020), ΕΧΕΔΩΡΟΣ ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΕΠΕ
- [94644185]: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΤΕΛΕΣΗ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ, JAMER R. EVANS, WILLIAM M. LINDSAY
- [86053338] ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΑΠΟ ΤΟΝ DEMING ΣΤΟΝ TAGUCHI ΚΑΙ ΤΟ SPC, ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ (2015) ΦΑΙΔΙΜΟΣ, Prentice Hall, TQM HELLAS
- [77112295]: ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, ΤΣΑΡΟΥΧΑΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ, ΝΤΕΛΙΟΥ ΚΛΕΟΠΑΤΡΑ
- [50810766]: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Γεώργιος Αγγ. Μποχώρης
- [22706150]: Διοίκηση ολικής ποιότητας - Νέα αναθεωρημένη έκδοση, Κέφης Βασίλειος Ν.
- [10502]: Διοίκηση ολικής ποιότητας, Δερβιτσιώτης Κώστας Ν.
- [151759]: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Λαλούμης Δημήτρης, Κατσώνη Βασιλική

- [59414712]: Διαχείριση Ποιότητας και Οργανωσιακή Αριστεία, 8η Εκδοση, Goetsch L. David - Stanley B. Davis, Γεώργιος Μποχώρης (επιμέλεια)
- [94701965]: Διαχείριση Ποιότητας στις Επιχειρήσεις Γεωργίας, Τροφίμων και Ποτών, Καρυπίδης Φίλιππος, Κοντογεώργος Αχιλλέας, Τσελεμπής Δημήτριος.

Προτεινόμενα Αγγλικά διδακτικά εγχειρίδια:

- Evans, J. and Lindsay, W., *The Management and Control of Quality*, Minneapolis: West Publishing Company, 2002.
- Martin, W.B., *Providing Quality Service: What every hospitality service provider needs to know*, Prentice Hall, 2002
- Gould WA (1992), Total Quality Management for the Food Industries 1st Edition
- Dahlgaard Jens J, Dahlgaard Jens J., Kristensen, Kanji Gopal K. (2008), Fundamentals of Total Quality Management: Process Analysis and Improvement

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Επιλεγμένα συναφή διεθνή επιστημονικά περιοδικά (ενδεικτικά):

- The TQM Magazine
- Quality Management Journal
- Benchmarking: An International Journal
- Total Quality Management & Business Excellence
- International Journal of Quality & Reliability Management
- International Journal of Quality and Service Sciences

-Σημειώσεις Διδάσκοντα